

الفصل السابع

مهارات وفنون الاتصال الفعال والناجح

- مقومات الاتصال الفعال.
- مهارات الاتصال.. وخطواته.
- التواصل الوجداني.
- مهارات الاتصال الشخصي.
- فنون ومهارات التواصل الفعال.
- فن التعامل والتواصل الجيد مع الآخرين.
- مهارات الوصول إلى الاتصال الناجح.
- بعض العادات التي تقوى الاتصال الفعال.
- بعض العادات التي تدمر عملية التواصل.
- بعض التوصيات التي تساهم في تحسين مهارات الاتصال.
- نصائح.. وفوائد.
- كلام أعلى من الذهب.
- الخلاصة.

o
p
e
i
k
a
n
d
i
.
c
o
m

مهارات وفنون الاتصال الفعال والناجح

إننا نتوجه تلقائيًا لنحب أشخاصًا يشبهوننا، ونشعر بالراحة تجاههم، وبالتالي نتواصل معهم بشكل أفضل، ومن ثم يحدث الشيء نفسه من جانبهم وعلى ذلك فإن التواصل الفعال يشمل على التوافق والتوافق وكل من يتوافر لديهم هذه القدرات يميلون إلى انتهاز تصرفات متشابهة في كثير من المواقف.

ولتحقيق الفائدة المرجوة علينا أن نعرف أو لآ عوامل نجاح أو فشل التواصل، التي تنطوي على المهارة على قدر من الوعي أو «الحساسية» تجاه أنفسنا أو الطرف الآخر؟

ويعتمد مجال التواصل الإنساني بشكل خاص على مهارات تبدو في ظاهرها مواهب فطرية، ويمكنك أن تلاحظ ذلك في مجالات البيع والتفاوض والاستشارات أو المهارات الأخرى التي تظهر خلال عملية الاتصال، غير أن اكتساب هذه المهارات يبدو عملاً بالغ الصعوبة، إلا أن المهارة اللاشعورية مثل أى مهارة أخرى (قيادة السيارة مثلاً) تأتي بالممارسة، ومن ثم فإن تحقيق التواصل المستمر عن طريق ممارسة المعرفة الواعية هي امتلاك مهارات التواصل الناجح.

إن المعرفة الواعية مع امتلاك مهارات التواصل الناجح توفر لك فرص اختيار أفضل جوانب السلوك، سواء من حيث الحساسية أو العاطفة تجاه الآخرين، والتي تسلكها حين تتواجد في موقف ما، وذلك بدلاً من ترك الأمور للصدفة اعتماداً على المهارات اللاشعورية التي قد يتاح لها أو لا يتاح لها الظهور، والتي قد لا تكون مناسبة للموقف وتنطوي على قدر من الوعي أو «الحساسية» تجاه نفسك أو الطرف الآخر، ومثلما يحدث في قيادة السيارات يمكنك اتباع العادات السليمة لتحل محل العادات السيئة، وقد تتصور للحظة أنك ستفقد مهارات معينة وسيقل مستواك، ولكن على المدى الطويل سيتميز أداؤك بفعالية أكبر.

مقومات الاتصال الفعال

لا يتحقق نجاح الاتصال بمجرد وضوح الهدف من الاتصالات وتوفير الطرق والوسائل المختلفة لإرسال واستقبال المعلومات.. ولكن هناك بعض المقومات التي تساعد على نجاحه نوجز أهمها فيما يلي:

١- توفر مهارات الاتصال: الاتصال عملية تحتاج إلى اكتساب المهارات اللازمة لتحقيق

الفعّالية والنجاح للقائمين به، والعمل على تنمية هذه المهارات بحيث يستطيع المشاركون في عملية الاتصال من التعبير الواضح والدقيق عن مشاعره أو استيعاب ما يقوله الآخرين.

٢- الوضوح والتناسق المعرفي: تتحقق فعّالية عملية الاتصال عندما يكون الأفراد المشاركون فيها على درجة عالية من الوعي بمكوناتها ومقوماتها وأهدافها.

٣- القدرة على مقاومة المؤثرات الخارجية والذاتية: تمثل القدرة الداخلية للأفراد مقاومة الاستجابة للمؤثرات الخارجية أهمية كبيرة في فعّالية الاتصال فالاستجابة للمؤثرات الخارجية يعنى استسلام الفرد لهذه المؤثرات.

٤- تنشيط السلوك الاتصالي: الاتصال ظاهرة اجتماعية ونفسية، ويقف وراء الاتصال قوى محرّكة وموجهة لتنشيط عمليات التبادل المعرفي بين طرفي عملية الاتصال.

٥- بيئة الاتصال: يؤثر المناخ النفسى والاجتماعى الذى يسود بين الأطراف التى يتم بينها الاتصال على مدى دقة إدراكهم للمعارف والاتجاهات.

وعملية الاتصال يمكن أن تكون سبباً ونتيجة للمناخ الاجتماعى، فالجماعة تمثل بيئة اتصالية اجتماعية، يتلوث مناخها بعوامل نفسية مثل الشعور بالخوف وعدم الأمان والتعصب ويكون ذلك سبباً في سوء عملية الاتصال.

مهارات الاتصال وخطواته

ذكرنا سابقاً أن الاتصال هو عملية المشاركة في المعرفة ونقلها وقد يشارك الشخص ببعض المعلومات أو الأفكار والمشاعر، وتتم المشاركة بين الناس الذين يستخدمون رموز وعلامات معينة متفق عليها فيما بينهم. وتعتبر اللغة من أهم الرموز المتفق عليها في الاتصال وبالإضافة إلى اللغة فهناك العديد من الوسائل الأخرى التى ترمز للاتصال مثل الأرقام، الجداول، الرسوم البيانية والهندسية ولغة الجسم (المصافحة والإيماءات) وإشارات الدخان. والموسيقى الهادفة المعبرة وعلامات الرموز والطرق، وقد تتعلق حالة الاتصال بأشياء يتخيلها الإنسان ويرغب فى أن يشارك الآخرين فيها، فالإجابة عن سؤال معين قد تعطى الكثير من الظروف والملابسات التى يتم فيها الاتصال وفيما يلي بعض الأمثلة للمهارات التى يحتاجها المسئول عن الاتصال فى اتصالاته اليومية.

١- المهارة فى استخدام الكلمات والتخاطب وتشمل:

- التحديد الشفهى لحقائق الموقف بوضوح ودون غموض.
- تقديم المشورة والتوجيه للآخرين شفهيّاً بطريقة غير رسمية.

- المناقشة الهادئة الهادفة للمشكلات مع الآخرين.
- ٢- المهارة في تقديم المعلومات كتابياً وتشمل:
 - إعداد مسودة بعناصر الموضوع.
 - عرض الموضوع بطريقة منظمة متكاملة.
 - عرض الرسوم التوضيحية والإحصاءات المتعلقة بالموضوع بدقة.
- ٣- المهارة في استقبال المعلومات من مصادرها العديدة وتشمل:
 - التعرف على الأجزاء المترابطة ذات الصلة الوثيقة من خلال المادة المكتوبة.
 - قياس مدى دقة الأرقام والإحصاءات باستخدام الوسائل المعنية بذلك.
 - الإشارة بدقة إلى المعلومات المقنعة وعرضها في شكل جداول أو رسم بياني.
 - كما يمكن تلخيص خطوات عملية الاتصال في الآتي «من يقول؟ وماذا يقول؟ وفي أى طريق يسلك؟ وإلى من؟ وبأى أثر؟».

والعناصر الأساسية في هذه العملية هي: الناس الذين يرسلون ويستقبلون، والوسيلة المستخدمة والرسالة المنقولة، والتأثير متضمن في هذه العناصر الثلاثة ويمثل هدف الاتصال.... وعندما يتصل الفرد «أ» بالفرد «ب» فإن عملية الاتصال تتضمن ست خطوات كما وردت في أحد المراجع هي:

التمثيل العقلي - الترميز - الانتقال - الاستقبال - التفسير - الفعل (الاستجابة).

١ - التمثيل العقلي - Ideation:

هذه أول الخطوات التي يقوم بها المرسل، لبيتكر فكرة أو يختار حقيقة معينة كأساس للاتصال، وهذا هو محتوى الاتصال وأساس الرسالة التي يتضمنها، إذ يجب أن يكون لدى المرسل فكرة معينة يود أن يعبر عنها. ويتقرر التمثيل العقلي من خلال الخبرات السابقة للمرسل وقدراته وأهدافه التي يرغب التعبير عنها وشعار هذه الخطوة «لا تبدأ الحديث حتى تسبقه بالتفكير».

٢ - الترميز - Encoding:

ويقصد به تنظيم الأفكار على هيئة سلسلة من الرموز التي يشعر المرسل بضرورة الاتصال بواسطتها بالمستقبل، وفي هذه المرحلة ينتقى المرسل الوسيلة الملائمة للاتصال حتى يختار الرمز المناسب لها، فالبرقية أو التلكس مثلاً تختلف في أسلوبها عن النشرة المكتوبة، كما يختلف كلاهما عن المناقشة أو المحادثة الشفهية.

٣- الانتقال - Transmission :

يختار المرسل طريقاً معيناً لنقل رسالته إلى المستقبل مستخدماً الوسيلة الملائمة، مع التحديد الدقيق للوقت المناسب للإرسال. بحيث تسترعى الرسالة اهتمام المستقبل. وعند استخدام المقابلة الشخصية يراعى الابتعاد عن كل ما يشتت التفكير.

٤- الاستقبال - Receiving :

يوجه المرسل الرسالة إلى المستقبل حيث يتلقاها في الوقت والمكان والظروف الملائمة. وإذا كانت الرسالة شفوية فينبغي أن يكون المستقبل منصتاً جيداً وإلا ضاعت الرسالة ولا تؤدي غرضها.

٥- التفسير (فك الرموز) - Decoding :

يستجلى المستقبل رموز الرسالة التي تلقاها ويفهمها، وإذا كان المستقبل ذكياً ومتعاوناً فإنه يحاول أن يستخلص من الرسالة المعانى التي قصدها المرسل، وعلى أى الحالات، لا يستطيع أن مرسل أن يدخل في قرارة نفس المستقبل، وعلى ذلك فإن مدركات كليهما قد تختلف، ولن يتطابق المعنى الذى استخلص المستقبل من هذه الرسالة مع ما يقصده المرسل تماماً إلا عند المواجهة الفعلية بين الاثنين.

٦- الفعل / الاستجابة - Action/ Response :

الخطوة الأخيرة هى الفعل أو الاستجابة التى يقوم بها المستقبل نحو الرسالة التى تلقاها. فقد يخزن المعلومات في ذاكرته، أو يسجلها في الملفات، أو يسأل عن المزيد من المعلومات. أو يقوم بتنفيذ إجراءات معينة. أو قد يرفض الرسالة أو يتركها جانباً، وطالما أن المستقبل قد فسر رموز الرسالة فإنه سيقوم بنوع معين من الاستجابة دون شك. وكلما تيسر فمن الأفضل أن يقوم بنوع من التفاعل مع المرسل، كى يحدث نوع من الاتصال المزدوج. وبانتهاء هذه الخطوة تستكمل حلقات عملية الاتصال.

- وهناك من قسم مهارات الاتصال الأساسية وخطواته كما يلي:

أولاً: تحديد الهدف من الاتصال :

على الرغم من أن هذه المهارة من أهم مهارات الاتصال إلا أنها لا تلقى الاهتمام اللازم فمن الواضح أن القائم بالاتصال سواء أكان شفهيّاً أو كتابيّاً يعرف ما يريد أن يقوله أن يكتبه، وعدم القدرة على الاتصال تظهر في شكل الاختيار السئ للكلمات التى تعبر عن الرسالة، وهنا تبدو المشكلة في أن الشخص لم يكون فكرة واضحة في ذهنه عن قصده ونواياه مما يريد أن يقول أو

يكتب. أن توضيح هذه المقاصد والنوايا تتضمن التساؤل الشخصي. أى أن يسأل الشخص نفسه ما الذى أريد تحقيقه أو الوصول إليه من خلال الاتصال ويشمل أسئلة أخرى أهمها ما يلي:

- ١- هل ترغب فى توصيل معلومات؟ وإن كان الأمر كذلك فعليك أن تقرر:
 - ما الذى تشير إليه المعلومات بدقة - نوعية المعلومات - كمية المعلومات والقدر اللازم من المعلومات.

- ٢- هل تريد من شخص ما أن يقوم بعمل معين؟ وإذا كان هذا ما تريد فعليك أن تقرر:

- ما العمل أو الفعل الذى أريده؟ الطريقة التى يؤدى بها ذلك.
- وقد يكون الفعل معقد أى يتضمن حلقات متتالية من الأفعال وفى هذه الحالة:
- (مراجعة الطريقة التى يتم بها إجراء كل فعل - مراجعة تسلسل الأفعال بالطريقة الجيدة).

- ٣- هل ترغب فى التأثير على رأى الطرف الآخر ووجهة نظره فى الموضوع، عن طريق المناقشة والإقناع؟ إذا كان الأمر كذلك؟ فعليك القيام بالآتى:

- إعداد قائمة بالمناقشات التى تؤيد وجهة نظرك فى الموضوع.
- إعداد قائمة بالاعتراضات التى تتوقع أن تواجهها بخصوص الموضوع.
- ضع فى اعتبارك الشخص الذى سيستقبل الرسالة ثم قرر أى المناقشات والاعتراضات سيكون أكثر تأثيراً عليه.

- ٤- هل ترغب فى التأثير على مشاعر الآخرين؟

وتعد هذه أول خطوة إذ يجب على القائم بعملية الاتصال أن يحدد الهدف من عملية الاتصال. فقد يكون الهدف توضيح وتفسير حقائق للناس أو تحسين معلومات أو خبرات سبق اكتسابها، أو تكوين اتجاهات فكرية أو تنمية عادات مرغوبة... وترجع أهمية هذه الخطوة فى الآتى:

- تحديد الهدف من الاتصال يساعد على تحديد نوعية الأفراد أو الجماهير المطلوب الاتصال بهم، وكذلك تحدى نوع المعلومات والمهارات التى يمكن تزويدهم بها وكذلك تحديد اختيار الوسيلة المناسبة لتحقيق هذا الهدف.
- تحديد الهدف يساعد فى تقييم عملية الاتصال. إذ أن عملية التقييم هى عمليات مقارنة بين الأهداف المتوقعة والأهداف الفعلية التى تم تحقيقهم وفى غيبة هذه الأهداف يصعب تقييم عملية الاتصال.

ثانياً: التعرف على هوية الشخص الذى يستقبل الرسالة :

أى تحديد الأفراد والجماعات المطلوب الاتصال بهم (المستقبل).. والهدف من مناقشة هذه المهارة هو تنمية قدرتك للتعرف على شخصية مستقبل رسالتك. فمن خلال حياتك العملية قد مارست الكثير من المواقف التى تعرفت فيها على خواص مستمعك لما يؤثر على رسالتك. لو تصورنا أنك واجهت مواقف مع طفل فى السادسة. ووالدك وأحد الأصدقاء فالموضوع الذى تتحدث عنه واحدًا لا يختلف فى كل الحالات، ولكن هل الرسالة التى تنقلها إلى كل منهم واحدة فى كل الحالات؟ فالمعلومات تتغير والكلمات المستخدمة تختلف من مستمع لآخر. فالموقف يتحكم فيه عوامل السن، التعلم، الخبرة، المعرفة، المركز الوظيفى، المكانة الاجتماعية للمستمع... هذه كلها عوامل توضع فى الاعتبار قبل توجيه الرسالة لشخص ما بالإضافة إلى مدى اهتمام الشخص بالرسالة واستجاباته لك.

ثالثاً: تقديم الرسالة بطريقة منظمة :

قد تكون هناك رسالة بسيطة أو قصيرة جدًا ولكن الكثير من الأشياء التى نريد قولها معقدة. وتنشأ المشكلة عادة عن كيفية تسلسل الأفكار استعدادًا لتقديمها، أو بشأن المعلومات التى تلبى حاجات الآخرين ويمكن القيام بذلك بطرق متعددة:

١- وفقاً لتسلسل الأفكار (الأحداث): أن تقديم المعلومات وفقاً لتسلسل الأحداث له أهمية عندما تعتمد النتائج على اتباع خطوات محددة وهذا ما يحدث عند إجراء التجارب أو إجراء اختبار معين.

٢- بترتيب تصاعدي أو تنازلي لدرجة الأهمية: يحدث أحياناً أن تقدم الأسباب المرجحة للقيام بعمل واجب معين مرتباً حسب تأثيرها على أداء هذا الواجب وتقدم عادة أقوى الأسباب فى البداية أو قد تعكس الآية وتقدم الأسباب قليلة الأهمية فى البداية.

رابعاً: تحديد الأفراد والجماعات المطلوب الاتصال بهم (المستقبل) :

وهذه الخطوة لها أهميتها إذ تتضمن تحديد المستقبلين المطلوب الاتصال بهم ودراسة خصائصهم، حيث أن عملية الاتصال تبدأ من حيث المستوى الذى يكون عليه المستقبلين للرسالة كما أن فهم المستقبلين وخصائصهم يساعد على الاختيار للوسيلة المناسبة للاتصال بهم.

خامساً: الاختيار للوسيلة المناسبة :

ويجب أن تتفق الوسيلة مع المستقبلين من حيث خبراتهم السابقة عن الموضوع ومحتويات الرسالة التى تحملها الوسيلة وارتباطها بمستوى المستقبلين فالوسيلة التى تناسب مع المتعلمين قد لا تناسب مع الأميين كما أن الوسيلة التى تناسب الأفراد قد لا تناسب الجماعات. لذلك فإن

اختيار الوسيلة يرتبط بنسب المستقبلين ومستواهم التعليمي وحجمهم كما يجب عند اختيار الوسيلة أن تكون متاحة ومتوفرة وأن تكون في ضوء الموارد والإمكانات المتاحة وأن يتوفر الخبرات والفنيين القادرين على استخدام هذه الوسيلة.

سادساً: تنفيذ عملية الاتصال:

في هذه الخطوة يقوم المرسل بالاتصال بالمستقبلين باستخدام الوسيلة التي يتم اختيارها في التوقيت الزمني الذي تم تحديده لإجراء عملية الاتصال، ويبدأ المرسل اتصاله بالمستقبلين بإثارة اهتمامهم وتشويقهم إلى موضوع الاتصال ثم التدرج معهم بحسب قدرتهم على استيعاب الرسالة ومساعدة المستقبلين على ربط الأفكار والمعلومات أو الخبرات مع بعضها البعض على أن يتم الاتصال من عنصر إلى عنصر بطريقة تدريجية وبشكل مترابط مع بلورة الموضوع في نهاية الاتصال ضمناً لاستمرار ربط الأفكار بعضها ببعض.

سابعاً: المتابعة والتقييم:

من خلال المتابعة يمكن التأكد من أن خطة عملية الاتصال تسير وفق الخطوات التي تم تحديدها سلفاً والتغلب على الصعوبات التي تقابل عملية التعقيب وأن يعقب ذلك تقييم عملية الاتصال لقياس مدى نجاح عملية الاتصال نحو تحقيق الهدف.

التواصل الوجداني

إن الوصول إلى عقول الناس أمر قد يبدو سهلاً إذا كان لديك أفكار منطقية أو أفكار جديدة تعود بالفائدة عليهم.... ومواجهة الناس قد تبدو سهلة إذا كنت صاحب حق وفي الحقيقة الأمر ليس سهلاً.

إن الصلة الإنسانية لا تعتمد على المنطق أو على الحسابات الذهنية بل هي صلة وجدانية بالدرجة الأولى. هكذا الإنسان يجب أن يكره قبل أن يفكر بميل أو يبتعد قبل أن يستكشف الحقائق. هكذا الإنسان في علاقته بالإنسان الآخر أما أن يتقبله أو لا، ولذا إذا أردت أن تتواصل بفعالية مع الناس عليك أن تجد طريقاً إلى وجدانهم والطريق إلى وجدان الناس سهل إذا كنت تملك هذه الموهبة أي موهبة اقتحام القلوب والوصول منها إلى الأذهان.

إن موهبة النقر الرقيق إلى الأبواب تفتح أمامك على مصراعيها للنجاح مع الناس وهذا من خلال التواصل الوجداني معهم.... وهذا الاتصال أو التواصل الوجداني يقوم على أربع محاور:

١ - تفهم لوجدان الغير وتقدير لرؤيتهم: من أهم عناصر التواصل الوجداني أن تفهم مشاعر الآخرين وأن تحس بهم وأن تقف على انفعاله وأن تضع نفسك مكانه وأن

ترى من زاويته وبدون ذلك لن تستطيع الوصول إلى عقله والتفاوض معه والتأثير عليه.

٢- التفاعل والإنصات: الإنصات فعل إيجابي ومؤثر. والإنصات الصحيح الفعال هو عطاء كامل، والإنصات لا بد أن يصاحبه انفعال أى أن ما أسمعته منك يحركنى.... والإنصات الصحيح معناه أنك تهمنى جداً أو على الأقل يهمنى أمرك فالاهتمام هو الذى يخلق معنى لتواصلنا والاهتمام يكون فى البداية عن طريق الإنصات الإيجابى الواعى المخلص ثم عن طريق الفعل لكى تتواصل وجدانياً انصت بإخلاص فالإنصات ينقل معنى مثلما تفعل الكلمات.

٣- تعاطف ومشاركة وجدانية: قمة ارتباط إنسان بإنسان تتحقق إذا كان هناك مشاركة وجدانية أى زوال الحدود والفواصل، والتعاطف درجة والمشاركة الوجدانية درجة أعلى.... التعاطف: معناه أنى أشعر من أجلك.. أما المشاركة: أمر صعب ومجهد ولكنه مقصور على من تحب والأقرباء.

٤- كياسة فى استجابات الغير: نحن هنا لا نتحدث عن الأخذ والعطاء ذلك القانون الأذى والقديم قدم الحياة، ولكن نتحدث عن نوعية خاصة من البشر لديها شعور يسمح لها بالإحساس الدقيق والسريع لاحتياجات الطرف الآخر ونحن نريدك أن تبادر بتقديم المساعدة من باب الواجب، والحب من باب إنسانيتك ومن باب مشاركتك للناس وتعاطفك معهم.. أن ذلك يساعد على خلق رابطة متينة بينك وبين الناس ويجعلك مصدرًا للسرور ومصدرًا للثقة.

وعن طريق الإنصات والتفكير وصياغة أفكارك قبل التحدث يمكنك أن تحقق فعالية أكبر من خلال القيام بدورك كمتحدث لبق وذلك على النحو التالى:

- فكر قبل أن تتكلم.
- حدد رسالتك.
- ادخل فى صلب الموضوع مباشرة عندئذ سيكون من السهل على المستمع أن يتذكر ما قلته.
- حدد النتائج التى تهدف إليها من حديثك.
- كف عن الكلام واستمع.
- التحلى بقوة الإقناع فإن معظم ما نقوله يعد محاولة لإقناع الطرف الآخر بتقبل وجهة نظرنا.
- لتكن لديك خلفية مسبقة عن شخصية من ستحدث معهم.
- خطط مسبقاً لما تريد قوله وتحقيقه لتكوين شبكة تواصل ناجحة.

- يجب أن يكون الحديث مثل مباراة التنس حيث يكون لكل شخص دور في الإرسال والاستقبال لذا ففن الحديث الحقيقي يتمثل في الحديث والإنصات معاً.. وذلك من خلال الآتي:

- ١- دع للطرف الآخر في المحادثة فرصة التحدث.
- ٢- احترم وجهة نظر من تحدثه.
- ٣- ركز على المحادثة فإن التفكير فيما ستقوله بدلاً من الإنصات الفعلى سيبتج عنه إغفالك لبعض المعلومات المهمة.
- ٤- ساعد الآخرين على حل مشكلاتهم بأن تتحلى بالصبر على الإنصات عليهم ولا تنسى أن لديهم القدرة على حل مشكلاتهم بأنفسهم.
- فكر قبل أن تتكلم.
- إذا ركزت انتباهك فيما ستقوله فتزداد فرصتك لإقناع الشخص الآخر بوجهة نظرك، وفي الوقت نفسه ستتقلص فرص الوقوع في الأخطاء.
- توقف قليلاً وفكر وتأمل فيما تريد قوله.
- اختر الكلمات المناسبة التي تعبر عن رسالتك بوضوح.
- حدد النبرة التي تريد التحدث بها.
- حدد النتيجة التي ترغب في تحقيقها من تجاذب أطراف الحديث مع الآخرين.
- تعرف على طبيعة مستمعك إذ أمكن، ووجهة نظرهم ومستوى تفهمهم لمحور النقاش.
- ضع رسالتك بأسلوب يسهل فهمه.

مهارات الاتصال الشخصي

ورد في أحد المراجع أن هناك عددًا من مهارات الاتصال الشخصي.. سوف نستعرض أهمها خلال العرض التالي:

المهارات الأولى: اتصال العين:

الهدف السلوكي:

يقول رالف والدو إيموسون/ العين يمكن أن تهدد كما تهدد ببندقية معبأة ومصوبة أو يمكن أن تهين كالركل والرفس. أما إذا كانت نظرتها حانية ولطيفة فإنه يمكنها بشعاع رقتها وعطفها أن تجعل القلب ينبض بكل بهجة.

- كيف تحسن اتصالك بالعين؟ اتصال العين هو المهارة الأكثر تأثيرًا بين تأثيراتك الشخصية المتعددة، عيونك هي الجزء الوحيد من جهازك العصبي المركزي الذي يرتبط بالشخص الآخر بشكل مباشر، وللاتصال بالعين آثار ثلاثة: (الألفة، التخويف، المشاركة).

الألفة أو التخويف تنتجان عن النظر إلى الشخص الآخر لمدة من عشر ثواني إلى دقيقة. أما المشاركة وهي التي تشكل أكثر من ٩٠٪ من اتصالنا الشخصي خاصة في مجال العمل فإنها تستدعي أن تنظر إلى الشخص الذي تتحدث معه من خمس إلى عشر ثواني قبل تحويل النظر عنه إلى مكان آخر وهذا هو الطبيعي إن كنت تتكلم مع شخص أو ألف شخص.... ولكن احذر من:

- ١- أن تنظر إلى أي شخص وفي كل جانب إلا مستمعك فإن ذلك يضيع مصداقتك ويبعث على التوتر وعدم الطمأنينه.
- ٢- إن تغمض عينك لمدة ثانيتين أو أكثر فإنك بهذا الفعل تقول لا أريد أن أكون هنا أو لا أريد أن أسمع هذا وهذا الشعور سينتقل إلى مستمعك ويشاطرونك عدم رغبتهم في الاستماع إليك.
- ٣- أن تركز نظرك على شخص أو اتجاه معين عندما تخاطب مجموعة كبيرة بل تنقل عينك إلى كل اتجاه واعط خمس ثواني مثلًا من التركيز في كل اتجاه.

المهارة الثانية: مهارة الوضع والحركة:

تعلم أن تقف منتصبًا وتتحرك بصورة طبيعية وسهلة. يجب أن تكون قادرًا على تصحيح الاتجاه العام الذي يرتخى فيه الجزء الأعلى من الجسم. فعند قيامك بعملية الاتصال يكون الوضع أكثر فعالية عندما تكون مرناً، لا أن تكون مغلقًا في وضعية متوترة هذا ينطبق على كل الملامح والحركات وينطبق أكثر على الساق والقدم؟

- الثقة تظهر عادة من خلال الوضعية الممتازة.
- أن الطريقة التي تظهر بها نفسك جسميًا يمكن أن تعكس كيف تظهر نفسك عقليًا والطريقة التي تنظر بها إلى نفسك هي عادة الانطباع الذي يكونه عنك الآخرون.
- قف منتصبًا: مظهر الجزء العلوي من جسمك يدل على رأيك في نفسك هذا الحكم ليس في كل الأحوال لكن على الأقل هذا هو رأي الآخرين فيك حتى تتكون لديهم معلومات أخرى كافية لتغير هذا الرأي.
- راقب الجزء الأسفل من جسمك. عندما تتحدث إلى الآخرين فقد تقلل من تأثيرك

بسبب الطريقة التي تقف بها، وقد تحول طاقة اتصالك الشخصي بعيداً عن مستمعيك من خلال لغة الجسم غير الملائمة.

- ومن أكثر الأنماط الشائعة للوضعية الخاطئة هي:

١- التراجع إلى الخلف.

٢- الميل من جنب إلى جنب أو الاعتماد على رجل والتحول إلى الرجل الأخرى.

- عندما تتحدث إلى الآخرين، تحرك في أرجاء المكان - أخرج من خلف طاولة الحديث أو المناقشة حتى لو كنت في وضع رسمي - هذا سيسبب الحواجز بينك وبين الآخرين حرك يديك وذراعيك وتحرك يمتد ويسرة - لا تبالغ في ذلك بل تحرك ضمن مستوى طاقتك الطبيعية.

- وليست هناك طريقة صحيحة أو طريقة خاطئة للوقوف أو التحرك لكن هناك مفاهيم مفيدة تنفع في هذا السياق ومن هذه المفاهيم مفهومان هما.

* الوقوف منتصباً. * الميل بوزنك إلى الإمام.

المهارة الثالثة: ملامح وتعابير الوجه :

الهدف السلوكي / أن تتعلم أن نكون مستريحين وطبيعيين عندما نتكلم إننا أحياناً لا نعرف عن قياداتنا الكثير أو من أساتذتنا ولذلك نجدنا نراقبهم بشكل متقطع ونمعن النظر في ملامح وتعابير وجوههم لنستنتج من بعض الإشارات وردود الأفعال بعض الانطباعات الأولية وبنى عليها حكماً على شخصية هذا الأستاذ أو ذاك. إذا فنحن نعتمد على حدسنا وعلى مقدرتهم في قليل من الوقت على عرض الصفات التي تعجبنا ونحترمها.

ولكى تكون فعالاً في الاتصال الشخصي:

١- يجب أن تكون يداك وذراعيك مستريحة وطبيعية بجانبك.

٢- يجب أن تكون حركاتك وإيماءاتك طبيعية عندما تكون نشيطاً.

٣- يجب أن تتعلم أن تبتسم تحت الضغوط النفسية بالطريقة نفسها التي تكون فيها ابتسامتك طبيعية في الظروف العادية.

وهناك عدة طرق يمكن من خلالها أن تضمن ملامح وجه أفضل:

١- اكتشف كيف تنظر إلى الآخرين عندما تكون تحت ضغوط واجعل هذا في مستوى الوعي لديك وأن تعرف الشيء الطبيعي والشيء غير الطبيعي والفرق بينهما.

٢- كلنا لديه (إشارات عصبية) تجعل الواحد منا يذهب بيديه هنا وهناك عندما نتكلم وليس أمامنا أو بجانبنا أى شيء نمسك به.

٣- ابتسم بغض النظر عن الفئة التي أنت فيها.. وأن تكون مبتهجًا في وجهك وإيحاءاتك.

- الناس ثلاثة أصناف:

- وجوه بطبعها منفتحة ومبتسمة.

- وجوه محايدة يمكن أن تتحول من ابتسامة إلى نظرة حارة وحادة.

- وجوه جادة وحارة سواء اعتقدوا بأنهم يبتسمون أو لا يبتسمون.

أكتشف من أي هذه الأنواع أنت؟

- فإن كنت من الصنف الأول فأنت ستكون متميزًا في اتصالك من الآخرين.

- إذا كنت من الصنف الثاني وتستطيع أن تتغير بسهولة من وجه مبتسم إلى وجه جدى فإنك تتمتع بمرونة جيدة.

- وإذا كنت من الصنف الثالث فيجب أن تهتم بالأمر وتعمل بجد في هذا المجال لتحسين قدرتك على الاتصال فمن المحتمل أن تبتسم من الداخل ولكن وجهك يعكس كآبة من الخارج - وهذه الكآبة هي طريقتك في الاتصال بالآخرين، إن ما يدركه الآخرين في الظاهر هو الحقيقة بالنسبة لهم.

الخلاصة: إن إشاراتك خصوصًا تعابير وجهك ستظهر إنك متفتح أو قريب أو منغلقة.

وللتدريب على هذه المهارة - اكتب أنطاطًا ثلاثة من أنطاطك المألوفة بخصوص استعمالك للإشارات وتعابير الوجه التي تريد تعديلها أو تعزيزها أو التخلص منها.. ثم حاول تغييرها أو تعزيزها مع الوقت.

المهارة الرابعة: اللبس والمظهر:

الهدف السلوكى أن تلبس وتزين وتظهر بمظهر لائق لنفسك وللبيئة التي أنت فيها.

يجب أن تعلم إن الانطباع الذى تتركه لدى الآخرين فى أول مقابلة لا يمكن تكراره حيث تتكون لدينا انطباعات أنية واضحة عن الناس خلال الثوانى الخمس الأولى التى تراهم فيها.

ويؤكد الخبراء إننا نأخذ خمس دقائق أخرى لنضيف خمسين فى المائة من انطباعاتنا (السلبى أو

الإيجابى) إلى الانطباع الذى تكون فى الثوانى الخمس الأولى. وبما أن تسعين بالمائة من شخصيتنا

يتم تغطيتها باللباس، لذلك من الضرورى أن نكون مدركين للرسائل الاتصالية التى تحملها

ملابسنا إن العشر بالمائة غير المغطاة من جسمنا هى فى العادة وجوهنا وأحياننا غطاء الرأس وهذه

العشر بالمائة الأكثر أهمية من كل الجسم لأنها المكان أو المنطقة التى ينظر إليها الناس.. ولا شك

أن الانطباع الذى يستقبله الآخرون يتأثر كثيرًا بأسلوب الزينة الذى نزين به أنفسنا.

المهارة الخامسة : الصوت والتنوع الصوتي :

الهدف السلوكي: أن تتعلم كيف تستعمل صوتك بطريقة ثرية ومثيرة.

مهارة تحسين صوتك والتنوع الصوتي :

صوتك: هو الوسيلة الرئيسية التي تحمل رسالتك إنه مثل وسيلة النقل .. حيث أن صوتك رسول الحيوية والطاقة .. يجب أن ينقل صوتك بشكل الإثارة والحماس اللتان تشعر بهما. أغلبنا يصبح بشكل سريع حبيسًا لأنماط عاداته الصوتية التي من الصعب تغييرها.. بينما في الحقيقة أنه يمكن أن نغير عاداتنا ونتعلم عادات جديدة. نغماتك الصوتية ونوعيتها تشكل ٨٤٪ من رسالتك كما أشار إلى ذلك أحد العلماء في دراسته.... بمعنى آخر إن نغمة جبالك الصوتية والرنين والإلقاء تشكل ٨٤٪ من المصدقية التي تكون لديك عندما لا يستطيع الناس رؤيتك كأن تكون تتحدث على الهاتف مثلاً.

أصوات الكلمة الواحدة: الخصائص الدقيقة للصوت أكبر أثرًا مما نعتقد. ويمكننا أن نقرأ الكثير من أمزجة الناس وحالاتهم النفسية من النغمة الصوتية على الهاتف خلال الثواني الأولى القليلة.

سمات الصوت الأربع: المكونات الأربع التي تكون تعبيرك الصوتي هي:

١- الاسترخاء ٢- طريقة التنفس. ٣- الإلقاء ٤- تأكيد المقاطع.

وكل مكون من هذه المكونات يمكن تعديله من خلال التدريبات لتوسيع تأثيرك الصوتي.

استعمل التنوع الصوتي:

التنوع الصوتي وسيلة عظيمة تجعل الناس مهتمين بما يسمعون ومنشغلين به.

حاول التدريب على تسجيل صوتك بألة تسجيل، سجل بصوت مرتفع وآخر منخفض وحاول أن تنوع في الحديث.

هذا التدريب سيجعلك تدرك رتبة الصوت ويساعدك على تطوير عادة التنوع في صوتك.

المهارة السادسة : اللغة غير المنطوقة (وقفات، كلمات) :

الهدف السلوكي: استعمال لغة واضحة وملائمة مع مستمعك بوقفات مخطط لها مبتعدًا عن الأساليب المفرغة من معناها أو الأصوات التي لا معنى لها.

تحسين استعمال اللغة: إضافة الوقفات المناسبة والتخلص من الأصوات التي لا معنى لها.

تتكون اللغة من الكلمات المفهومة والأصوات غير المفهومة، ويكون تواصل الناس أفضل عند قدرتهم على اختيار الكلمات الصحيحة، ويتطلب ذلك استخدام مفردات غنية ملائمة

للسياق، ولا ينبغي أن يتحدث أحدنا إلى طفل بنفس الطريقة إلى يتحدث بها إلى مجموعة من العلماء، مثلًا الكلمات غير المفهومة حواجز تقف في وجه الاتصال الفعال الواضح، والوقفات عنصر مكمل للغة، فكيف يتم توظيفها التوظيف الجيد؟

المحدث البارع يستعمل وقفات طبيعية بين الجمل، والخطباء البارزون يتوقفون أحيانًا ويختارون أماكن الوقفات بعناية للتأثير في مستمعيهم.

الوقفة أداة مهمة: نعم تستطيع أن تتوقف طبيعيًا لمدة تمتد من ثلاث إلى أربع ثوانى حتى في منتصف الجملة، لكن المشكلة هي أننا غير معتادين عليها وعندما نقوم بها فإن الوقفة التي تكون من ثلاث أو أربع ثوانى تبدو مثل عشرين ثانية في عقولنا.

- إذا حاولت أن تمارس وقفات طبيعية ثم فكرت في نتيجة هذه الوقفات، حاول المبالغة في الوقفات في التمرين وستجد أنك ستوظف الوقفات بشكل أفضل في محادثاتك الطبيعية.

- تخلص من الأساليب والأصوات التي لا معنى لها أو غير مفهومة وأبدلها بالوقفات.

- بقى لنا أن نتخلص من الأساليب غير المرغوبة والزائدة عن الحاجة والتي تمثل حواجز.

فنون ومهارات التواصل الفعال

أن التواصل الفعال يتكون من عدة مهارات يجب أن تتوافر في الفرد لكي ينتج عنه تواصل فعال مع الآخرين فعليه أن يحاول دائمًا أن يعمل في الإطار العام لنتائج المستهدفه من اتصاله (وما يريد بالتحديد من هذا الموقف أو المقابلة أو اللقاء أو المحاضرة أو أى تفاعل إنسانى آخر) وفي الوقت نفسه يجب أن تتماشى أهدافه مع العناصر لإعداد النتائج، وهذا يتضمن الحرص على تحقيق مصالحة.

- إن التواصل الفعال يسهم بصورة كبيرة في نجاح الفرد وفي عمله وتخصه بل يسهم في تطور شخصيته وباختياره وممارساته للمهارات التي يتعلمها سيتمكن من تحسين صياغة وتحديد نتائجه المستهدفة وزيادة فرص نجاحاته في المجالات المختلفة.

- إن المعرفة الواعية مع امتلاك مهارات التواصل الناجح توفر فرص اختيار أفضل جوانب السلوك، سواء من حيث الحساسية أو العاطفة تجاه الآخرين والتي يسلكها الفرد حين يتواجد في موقف ما، وذلك بدلاً من ترك الأمور للصدفة اعتماداً على المهارات اللاشعورية التي قد يتاح لها أو لا يتاح لها الظهور، والتي قد لا تكون مناسبة للموقف وتنطوى على قدر من الوعى أو «الحساسية» تجاه الفرد أو الطرف الآخر، وقد يتصور الفرد للحظة أنه سوف يفقد مهارات معينة وسيقل مستواه ولكن على المدى البعيد سوف يتميز أداؤه بفعالية أكبر.

ولا شك أن تمتع الفرد بمهارة التواصل البناء سوف يفيد الفرد كثيرًا ليس فقط في مجال عمله

وإننا أيضًا في تأثر رؤيته للأهداف التي يختارها وخاصة تلك التي تتعلق بالآخرين، والفائدة التي سوف تعود عليه هي أن يسود بينه وبين الآخرين الحب والمودة، والتواصل الناجح من خلال تحقيق الانسجام والتوائم في مجالات عديدة ومن ذلك:

- ١- الناحية الفسيولوجية - من خلال القوام والحركة.
 - ٢- الصوت ودرجته وسرعة الكلام وخصائصه الأخرى.
 - ٣- أسلوب اللغة والتفكير مثل اختيار الكلام وعرض الأفكار.
 - ٤- المعتقدات والقيم وما يرى الآخرون أنه هام وحقيقى.
 - ٥- الخبرات والبحث عن اهتمامات مشتركة في الأنشطة والمصالح.
- وهناك أربعة طرق لكيفية إنشاء وتطوير التواصل:

١- إقامة علاقات جديدة جيدة:

ابحث عن أناس لديهم القدرة على إقامة صداقة مرضية للطرفين والهدف هنا ليس بالضرورة أن تجعل منهم أفضل الأصدقاء وإنما أن تجد لهم مساحة في حياتك لعلاقات ومعارف إيجابية فإذا نمت علاقة أوثق، فاعتبرها عندئذ فائدة زائدة.

وبعض من تقابلهم ستشعر معهم باتصال دائم وبعضهم سيشعرون بذلك أيضًا وسيرغبون في أن يكونوا أصدقائك، ولكن آخرين لن يكونوا كذلك فلا تشعر أنك ملوم إذا لم تتوافقوا فربما كان لهذا أسباب مختلفة لا علاقة لها بك.... ومع ذلك فمعظم الناس يكونون مسرورين وممتنين لإظهارك الحب لهم. أن تثقك إذا كانت مهتزة فستجد من الصعب أن تبدأ مثل هذه الصداقات ولعلك قد قابلت بالفعل قليلا من فيهم الصفات المناسبة.

٢- الأخلاق لها سحرها:

إن للهدوء والاحترام سحرة على تقوية التفاعل بين الناس وذلك عن طريق معاملة الأفراد على أنهم شخصيات متفردة لهم قيمتهم وتقديرهم لذاتهم وخاصة إذا كان طابع وسلوك أطراف الاتصال مختلفة، كما ينصح البعض من التقليل من وسائل الاتصال غير اللفظية مثل الإيماءات المتكررة ذلك حتى لا يحدث تشويش على الطرف الآخر، أن تنميتنا للحب والتعاون في أنفسنا وتقويتهم يؤدي إلى تيسير عملية التواصل ويجعلها أكثر تفاعلاً.

٣- الأحاسيس الداخلية:

قد يتكون لديك إحساس بأن التواصل قد تم مع الشخص الآخر وقد يعتمد ذلك على الأحاسيس الداخلية وهذا يتطلب شيئاً من المخاطرة حيث يكون رد فعل هذا النوع من المهارات مجافياً للمنطق في بعض الأحيان، إن الأحاسيس تكمن في النصف الأيمن من المخ أو ما تسمى

بكمياء التواصل وقد لا تنجح في نقل حالة ما بصوره واضحة، لذلك عليك بموقف تكون درجة الخطورة فيه محدودة، لتجربة هذه المهارة.

٤- التغير في لون البشرة:

لاحظ التغير في لون بشرة الطرف الآخر، وهو تغير طبيعي يحدث في تلك المواقف المختلفة مثلها مثل كل التغيرات الفسيولوجية التي نعرفها، فعلى سبيل المثال يمكنك تحقيق التواصل إذا تواءمت مع الحالة المزاجية للطرف الآخر - سواء كان متفعلاً أو في حالة من النشاط أو جاداً أو سعيداً أو تواءمت مع التغيرات الفسيولوجية التي تلاحظها على وجهه. ومن الدلائل الأخرى المشابهة سرعة التنفس وحركة الشفاتين واتساع حدقة العين، وحركة عضلات الوجه وكل هذه الإشارات البسيطة التي تستلزم قوة ملاحظتك.

وحتى تتمكن من تواصل فعال مع الآخرين يجب أن نضع قاعدتين أساسيتين في الاعتبار هما:

١- ليس كل ما نقوله يسمعه الآخرون.

٢- عادة يعتبرون ما يسمعونه أكثر أهمية مما نقوله.

وهناك ثلاثة عوامل نتحكم بها في طريقة التواصل هي:

١- الموضوع ٢- أسلوب المحادثة ٣- رد فعل الآخرين.

وفي بعض الأحيان خاصة عند مقابلة الشخص لأول مرة تتضح أهمية العامل الثالث بصورة واضحة لما له من تأثير قوى في عملية المحادثة وأثبتت الدراسات أن ٥٥٪ من كيفية استقبال الآخرين لما نقوله يعتمد اعتماداً كلياً على ما يصدر منا من أفعال أو كلام وأن ٧٪ تعتمد على الموضوع الذي نظرحه وأن ٣٨٪ تعتمد على أسلوبنا في المحادثة.

٥- لغة الجسم: وتعنى لغة الجسد استخدام حركات الجسد للتعبير، والاتصال وبأدائك لبعض الحركات الجسدية لإصدار ولاستقبال بعض الرسائل وربما يؤدي ذلك إلى تنمية رسائلك اللفظية أو إعاقتهما... وهناك بعض التلميحات للتأكد من نجاح استقبال الآخرين للغة الجسد.. أهمها ما يلي:

أ - عدم التقييد: يمكن تنمية التواصل مع الآخرين عن طريق عدم التقييد بالمظهر فتشابك الأيدي يقيد من حركة الجسم ويقيد حاجزاً بينك وبين الشخص الذي تحاول الاتصال به وتميل النساء إلى تشابك الأيدي بصورة ملحوظة أكثر من الرجال.

ب - أهمية وضع الجسم والإشارات: حيث يعطى الجلوس والمشي دون مرونة العديد من المدلولات السلبية.

ج - المسافات: إن المسافة بين الشخص والطرف الآخر الذى يتحدث معه عنصر حاسم وغاية فى الأهمية لأنه يساهم فى نجاح عملية المحادثة وبصفة عامة يترك الأمر يكون مسافة يبلغ طولها ذراع تقريباً بين الشخص المتحدث والشخص الآخر الذى يتلقى الحديث.... وفى حالة تراجع الشخص الذى يتحدث معه لا يجب الاقتراب منه بل يجب منحه حرية تحديد المساحة التى تناسبه ويرتاح إليها.

د- إبداء وجهات النظر المعارضة بكياسة.

ومن أهم مهارات التواصل الفعال أيضاً ما يلي - كما وردت فى أحد المراجع:

- تتضمن مهارات الاتصال قدرة المصدر على التفكير والتعليل وترميز الرسائل وقد تكون شفوية أو كتابية بالإضافة إلى بعض المهارات الأخرى، ويستلزم التفكير بعض الوحدات العقلية وترتبط هذه الوحدات بخبر اتنا السابقة، وعندما تمتد عملية التفكير إلى الاتصال تؤثر بطريقة مباشرة على طريقة التفكير وتبدو الوحدات الأساسية فى التفكير هى ذاتها الوحدات الأساسية فى اللغة فمن الصعب التفكير فى شىء لا اسم له يمتلك المصدر اتجاهات معينة تؤثر عليه من حيث الطريقة التى يتصل بها.
- ويظهر الاتجاه عندما يتولد لدى الشخص شعور معين نحو نفسه ونحو الشخص الآخر المتضمن فى موقف الاتصال أو نحو مادة الاتصال ذاتها، وقد تكون الاتجاهات سلبية أو إيجابية، وهى توجد بدرجة معينة لدى الشخص، حيث يتعذر أن يكون الشخص محايداً تماماً أو موضوعياً فيما يختص بهذه الأشياء. ونجد كثيراً من الأشخاص لديهم اتجاهات محددة نحو الموضوعات التى يناقشونها، وغالباً ما يصاحب هذه الاتجاهات شعور قوى نحو موضوعات معينة مثل المعايير الأخلاقية وما أشبه ويتعذر على الشخص أن يخفى اتجاهه نحو موضوع معين أثناء الموقف الاتصالي. وللإ اتجاهات نحو مواضيع معينة لها أهميتها فى مواقف معينة مثل المدير الذى ينبغى أن يؤمن بسياسة شركته حتى يستطيع إقناع العاملين بها وهكذا يستطيع مستقبل الرسالة أن يكشف الاتجاه الحقيقى للمصدر نحو موضوع الرسالة وغالباً ما تكذب الكلمات المشاعر ولكن يستطيع مستقبل الرسالة أن يفسر الرسالة تفسيراً صحيحاً على الرغم من أن كلمات الرسالة قد تسير فى الاتجاه المضاد ومن المتعذر إخفاء نواحي التحيز والتحاميل.
- ويعتبر مستوى المعرفة عنصر آخر لتقرير مدى نقاء الاتصال فالمصدر يتأثر بمستوى معرفته لعدد من الأشياء وتستلزم عملية الاتصال ذاتها أن يكون المصدر ملماً إلماماً كافياً بجوانب الموضوع الذى تتضمنه الرسالة حتى تكون نقية لا تشوبها شائبة وهذه المعرفة ضرورية لإتمام عملية الاتصال على الوجه الصحيح. ولا يستطيع الشخص أن يتصل

حول شيء لا يعرف عنه شيئاً، كما إن معرفة الآخرين لها أهميتها الحيوية حتى يمكن إدراك الطريقة التي يستجيب بها مستقبلو الرسائل.

• الاتصال البصرى هو تلك النظرة الجامدة المحفوفة بالانتباه وتصدر من المرشد لتعبر عن الاهتمام بالكلام والإنصات الجيد وتصدر عن المسترشد لتعبر عن الثقة بالمرشد. وقد أثبتت الدراسات أن النظرات المتبادلة الفعالة تحدث بدرجة أكبر حينما تكون المسافة الفيزيقية أكبر بين المرشد والمسترشد.

• لغة الجسم: أن وضع الجسم وتوجهه يمكن أن يشجع أو يثبط التفاعلات بين شخصية وحركة الجسم القليلة إلى الأمام مع الاتصال البصرى تستقبل من قبل المسترشد بإيجابية لأنها توصل له رسالة تتضمن اهتمام المرشد به.

• المسافة الشخصية: هناك منطقة ارتياح قصوى يمكن الاحتفاظ بها وهذه المسافة محكومة إلى حد ما - مثل الاتصال البصرى - بالاعتبارات الثقافية وبالنسبة للموقف الإرشادى يبنى أن يكون المرشد واعياً بمستوى الارتياح الذى يجربه المسترشد فيما يتعلق بالمسافة بينها، ويعمل على توفير المسافة المثلى ويترك هذا الأمر لخبرة المرشد ودقة ملاحظة المسترشد، وتشير بعض الدراسات أن اللمس يجعل المسترشد يشعر بالرغبة فى الانفتاح والمشاركة، ولكن مبالغة المرشد فى لمس المسترشد يجعل الأخير يعتقد أن مرشده أقل جدارة ومهارة.

• النغمة الصوتية: وهى جانب آخر من الجوانب المعبرة عن الاهتمام والتواصل، فنغمة الصوت الدافئة السارة التى تعكس روح الدعابة تدل بوضوح على الاهتمام والرغبة فى الاستماع، وكذلك طبقة الصوت وحجمه ومعدل الحديث فالصوت العالى الجاف مع الإيقاع السريع ينقل ثقة بالنفس تؤثر فى إدراكات المسترشد للمرشد.

• المسلك اللفظى: يحدث فى بعض الحالات أن ينشغل المسترشد بحديث طويل لا علاقة له بموضوع المقابلة أو بأسئلة المرشد، ويجب على المرشد فى هذه الحالة أن يظل مستمعاً دون ملل حتى يستفيد منه لأن له دلالة فى فهم المسترشد وسلوك المرشد هنا يسمى بالانتباه الانتقائى.

• الصمت: يعكس الاهتمام رغم التناقض الظاهرى بين مظهره ووظيفته حيث يمكن للمرشد أن يستثمره على نحو جيد فى ضمة لأهداف المقابلة الإرشادية، وعلى المرشد أن يقرأ صمت المسترشد فقد يدل على عدم التعاون أو عدم الثقة أو الإرهاق أو جهل بالأسئلة.... والصمت مطلوب أثناء الحديث من كل من المرشد والمسترشد ولكنه ليس

الصمت الذى يقطع الاتصال بيننا الصمت الذى يصل ما بين جزء من حديث وجزء آخر.

• الإنصات: عمل فعال يعكس تجاوبا مع الطرف الآخر الذى يتحدث بل إنه ينقل للمسترشد رسالة بأن حديثه موضع اهتمام من المرشد، ويفيد الإنصات المرشد في فهمه نقاط معينة في حديث المسترشد ومثل معظم الفنيات لا يمكن الاستفادة منها جيداً إلا على قاعدة من التواصل الحميم بين المرشد والمسترشد.

- إن التواصل الفعال يسهم بصورة كبيرة في نجاحك في عملك وتخصصك بل يسهم في تطور شخصيتك، وباختيارك وممارستك للمهارات التى تتعلمها ستمكن من تحسين صياغة وتحديد نتائجك المستهدفة وزيادة فرص نجاحاتك في المجالات المختلفة.

ويمكن تقسيم مهارات الاتصال الفعال إلى نوعين: المهارات التعبيرية، مهارات الاستماع والإنصات، ويتطلب كل نوع قاعدة من المهارات العاطفية أو الوجدانية.

١- المهارات التعبيرية:

ونحتاج هذا النوع من المهارات لكي ننقل ما نريد من المعلومات إلى الآخرين؛ فيمكن استخدام هذه المهارات في إعطاء الأفراد المعلومات التى تخص سلوكهم أن التى تتعلق بمعتقدات المرسل ومشاعره وتساعدنا المهارات الوجدانية في قول الأشياء التى نريد قولها ولكننا نعانى صعوبة ما في قولها.

٢- مهارات الاستماع والإنصات:

وتتضمن معلومات من الآخرين يمكن المرسل الرسالة أن يستخدمها ليحصل على معلومات عن سلوكه وعن اعتقاداتهم ومشاعرهم وقصدهم. وتساعد المهارات الوجدانية في احتواء الأوجه المختلفة لما يقوله الشخص الآخر واستيعابها حتى لو كان ما يقوله خطيراً أو مهدداً بالخطر كما يمكن المرسل كذلك من تأجيل اهتماماته حتى يفهم الشخص الآخر، وتحديد أى المعلومات يجب أن تعطى أو تحجب تبعاً للموقف.

- ويشير كينبرى إكينبرى إلى بعض النصائح التى تجعل من عملية الاتصال عملية ممتعة ومفيدة حيث ذكر أن الاتصال الفعال يعتمد بشكل أساسى على مصداقية المرسل والنقاط التالية تساعد كثيراً على بناء الثقة والمصداقية:

١- إذا أردت أن يصدقك الناس فلا بد أن تقول الحقيقة.

٢- يجب أن تكون متسقاً مع نفسك في أقوالك وأفعالك.

٣- استخدم الفكاهة في الوقت المناسب.

٤- اشترك المتلقى فيما يدور، اعطه معلومات عن ما يحدث وكيف ولماذا؟ فحينها يعرف الناس معلومات أكثر عما يحدث يحسون بالطمأنينة ولا يسيئون الفهم.

٥- اعترف بالخطأ إذا حدث (من منا لا يخطئ).

٦- كن دائمًا على استعداد أن تقول لا أعرف إذا كنت فعلاً لا تعرف.

٧- ونختم كما بدأنا، قل الحقيقة إذا أردت أن يصدقك الناس.

وفيما يلي بعض المهارات التي تيسر الطريق للاتصال الفعال:

- تكوين الانطباع الأول (والذي يجب أن يكون جيداً ومؤثراً فعملية الاتصال تؤسس على القبول).
- التعبير اللفظي الدقيق والحديث السلس فالمتحدث الواعي يسعى لإجادة اللغة والاستشهاد بالأدلة كما يتدرب على الإلقاء الجيد والحديث المنطقي.
- استخدام لغة الجسم الإيجابية.
- التفاعل مع الطرف الآخر. فعملية المشاركة والمناقشة وتبادل الأدوار والعمل في مجموعات والتقييم الجماعي تبعث جواً من المودة والطمأنينة وتشجع على تقبل الآراء وتبادلها.
- ضبط النفس وعدم الانفعال بل الاعتماد على قوة الإقناع وبشتى الوسائل.
- الإقدام وعدم الخجل ما دام أن لديك ما تقوله وما دمت تعرف كيف توصله.
- اللباقة والتصرف في المواقف الحرجة وأمثلة هذه المواقف كثيرة مثل أن يُوجه إليك سؤال لا تعرف إجابته أو أن تنسى بعض المعلومات... إلخ وكلها مواقف تحتاج لتصرف سريع حتى لا يتعقد الموقف.
- التدرب على كتابة التقارير ومحاضر الاجتماعات والخطابات الرسمية فكل أمر من ذلك له أصوله.
- اجذب انتباه المتلقى عن طريق الاهتمام به وإثارة رغبته في المعرفة باستخدام الوسائل المناسبة لذلك.

استراتيجيات الاتصال الفعال

أكد أحد العلماء أن الاتصال الفعال لكى يتم يستلزم اتباع إستراتيجية معينة تتلخص خطواتها في الآتى:

- ١- ركز على ما تعرف.
- ٢- ركز على القضية وليس على الشخص.

- ٣- كن أصيلاً ولا تكن ممسوخاً. ٤- اعمل مع الناس أكثر من ابتعادك عنهم.
- ٥- كن مرناً مع الآخرين. ٦- قدر نفسك وخبراتك أى أعرف قدر نفسك جيداً.
- ٧- قدم نفسك على أنك مساو لهم ولست أعلى منهم.
- ٨- اظهر استجابات مشجعة.
- ٩- يجب أن يكون سلوكك متسقاً ما بين التلميحات اللفظية والإيماءات غير اللفظية.
- ومن فنون ومهارات التواصل أيضاً- والتي وردت فى أحد المراجع ما يلى:
- ١- الطريقة الأفضل حتى لا يصبح لك أعداء:
- اعترف «ثيودور» روزفلت أنه لو تمكن أن يكون على حق ٧٥٪ يكون قد حقق أقصى ما يأمله.

هذه النسبة هى أقصى ما يأمله رجال هذا القرن فكيف الحال الآن؟ باستطاعتك أن تخبر الشخص الآخر أنه مخطأ من خلال نظرة أو حركة بالضبط من خلال الكلمات وإن كان وجهك فى وجهه أنه مخطأ. لن يوافقك فى رأى لأنك وجهت ضربة مباشرة إلى ذكائه وحكمته وغرورة واعتداده بنفسه وسيضطر إلى إعادة الضربة والتمسك برأيه ولا تستطيع أن تغير رأيه لأنك جرحت مشاعره.

لا تبدأ القول مع الآخر بـ (سأبرهن كذا كذا لك) هذا أسلوب خاطئ لأنك بذلك تقول له أنك أكثر ذكائاً منه وهذا يعتبر (رهان) فيثير العداة ويدفع الشخص الآخر إلى الكلام قبل بدء الحديث فتغير رأى الآخرين أمر صعب حتى فى الظروف العادية وإن أردت أن تبرهن شىء لا تجعل أحد يشعر بك فيكون فى ذكاء وصمت (يجب أن تعلم الناس وكأنك لن تعلمهم) مثلما قال «لور تشاستر» (كون أكثر حكمة بين سائر الناس إذا استطعت لكن لا تخبرهم بذلك. وإذا قال إنسان عبارة تعتقد أنها خطأ وتعلم أنها خطأ فمن الأفضل أن تبدأ قولك بـ (حسناً، انظر الآن، فكرة أخرى، ربما أكون مخطأ، أريد أن أصحح خطئى، فالنتحري الوقائع) فهذه الكلمات لها سحر إيجابى، ليس أحداً فى السماء أو على الأرض أو فى الماء أو تحت الأرض سيعارض قولك (ربما كنت مخطأ فلنتحري الوقائع).

- لن تقع فى مشاكل إذا ما اعترفت أنك مخطأ لأن ذلك سيوقف النقاش ويوحى للشخص الآخر أنك لطيف ومنفتح ورحب الصدر وربما تجعل من أمامك يشعر أنه مخطأ.
- قليل من الناس منطقيون والأكثر متخبرون متحملون ومعظمنا مصاب بآراء مليئة بالحدة والشك والخوف والغيرة والغرور والبعض لا يرغب فى تغير آرائه.
- حين نكون مخطئين ربما نعتزف بذلك فى قراره أنفسنا ولكن إذا عملنا بلطف وكياسة ربما

نعترف بالخطأ إمام الآخرين ونفتخر بصراحتنا ورحابة صدرنا، ولكن الأمر يختلف حين يحاول الآخرون انتزاع الحقيقة منا.

- قال (فرانكلين) اتخذت لى قاعدة وهى أن أتحمل كل انتقاد كدت أتواجه به نحو الآخرين وتوجيه الثناء المخلص بدلاً من ويجب منع النفس من استخدام أية كلمة أو تعبير فى اللغة يوحى برأى محدد مثل «بالتأكيد، من دون شك» إلخ.

- ونعرض عنهم بكلمات (اعتقد «افترض» أنصور» يبدو الأمر لى فى الوقت الحالى) وتأجيل الانتقاد السريع وإظهار الخطأ فى المقترحات فربما يصح الرأى لكن الأمر يختلف فى الوضع الحالى.

هذا الأسلوب الذى أتبعه «فرانكلين» وجد فيه صعوبة بالغة فى بداية إتباعه بسبب الميول الطبيعية وبعد ذلك أصبح أمر سهل للغاية وسر نجاحه مع الجماهير يكمن فى تبني هذه القاعدة منذ تسع عشر قرناً تقريباً «قال المسيح» اتفق مع مناوئك بسرعة.

بمعنى آخر لا تناقش زبونك أو زوجك أو مناوئك لا تخبره أنه مخطئ ولا تشير غضبه لكن استخدم القليل من اللياقة والذكاء («٢٢٠٠ قبل الميلاد») قال الملك «أختوى» كن دبلوماسياً فإن ذلك سيساعدك فى وجهة نظرك.

هذه القاعدة هامة : (ابد احترامك لأراء الآخرين - ولا تخبر إنساناً أنه مخطئ).

٢- الطريق إلى تفكير الناس :

إذا آثار غضبك ونطقت بكلمة أو اثنين ستجد الوقت مناسب لتفريغ غيظك، وهل الشخص الآخر سيشاركك الراحة؟ إذا ذهبت لأحد وقلت له (دعنا نجلس ونتحدث وإن اختلفت آراؤنا لتتفهم أسباب الخلاف عندئذ نكتشف إننا لا نختلف كثيراً) والنقاط التى لا تتفق عليها ستكون قليلة والنقاط المتفق عليها كثيرة وأن كان لدينا الصبر والنية على الاتفاق فإننا ستفوق.

أثناء التحدث إلى شخص ما لا تبدأ بمناقشة الأشياء التى تختلفان حولها بل ابدأ بالتأكيد على الأشياء التى تتفقان حولها. إذا كنتم تسعيان إلى النتيجة ذاتها وأن الفرق الوحيد بينكما يكمن فى الوسيلة وليس الهدف يقول البروفسور «أوفرستريت» فى كتابه (تأثير السلوك الإنسانى) إن الجواب السلبى هو أصعب معضلة يمكن التغلب عليها.

- إن المتحدث البارح هو من يحصل منذ البداية على عدد من الأجوبة الإيجابية فهو بذلك يحرك العمليات النفسية فى المستمع إلى الناحية الإيجابية هذه العملية تشبه حركة كره البلياردو حين تصوبها إلى جهة ما تكسب قوة للابتعاد عنه.

- كان سقراط (موظف أئينا) فنى لامع لقد فعل شيئاً لم تستطيع حفنة من رجال التاريخ أن تفعله، غير مجرى تفكير الإنسانية والآن بعد ثلاثة وعشرين قرناً من وفاته نحتفل بذكره لأنه أعقل المقنعين الذين استطاعوا التأثير بهذا العالم المتشابك.

ما هى طريقة سقراط؟ كان لا يخبر الناس أنهم مخطئون لقد كان عاقلاً جداً ليفعل ذلك فكانت طريقته تقوم على استدراج الشخص الآخر لقول «نعم» فكان يسأل محاوره أسئلة تجعله يتفق معه فى الرأى فكان يكسب الموافقة حتى يحصل على ملء ذراع من أجوبه نعم.

المرة القادمة حيث نريد أن نظهاره بالذكاء ونريد أن نخبر الشخص الآخر على أنه خطأ نتذكر سقراط نسال أسئلة تستدعى الإجابة «بنعم».

- لدى الصينيين حكمة «من يخطو بلطف يسر طويلاً» هذه الحكمة خرجوا بها بعد دراسة خمس آلاف سنة فى الطبيعة الإنسانية.

- إذا أردت أن تجذب الناس إلى تفكيرك فاستخدم القاعدة التالية:

استدرج الشخص الآخر لقول «نعم» فى الحال.

٣- فرض الآراء على الآخرين:

لا بد أن تؤمن بأن الأفكار التى تكتشفها أكثر من تلك التى تقدم على طبق من فضة.. أنه من المزعج أن تفرض آراءك على الآخرين وهم يفكرون فى النتائج نفسها بأنفسهم.

٤- الاعتراف بالأخطاء:

ليس من الصعب أن نستمع إلى ذكر أخطائك إذا بدأ المتحدث بالاعتراف بتواضع أنه ليس معصوماً من الخطأ فأنت لم تولد بالمعرفة «لا» والمعرفة لا تأتى إلا من خلال التجربة.

- يجب على الشخص قبل أن يشرع فى انتقاد أحد لا بد أن يمدحه ويرفع قدره لأن هذا المدح يفعل مثل ما يفعل السحر.

- إذا كانت بعض الجمل من التواضع وامتداح الشخص الآخر يمكن أن تغيره من الشخص المهان إلى صديق حميم. تخيل ما تفعله الإهانة والامتداح الشخص الآخر يمكن أن تغيره من الشخص المهان إلى صديق حميم. تخيل ما تفعله الإهانة والامتداح لنا فى علاقاتنا اليومية إذا استخدمت هذه الطريقة بشكل صحيح. فإنها ستفعل فعل السحر فى العلاقات الإنسانية.

- لكى تغير الناس من دون التسبب بالإساءة أو الإثارة إليك هذه القاعدة:

(تحدث عن أخطائك قبل انتقاد الشخص الآخر).

٥- لا لإلقاء أوامر مباشرة:

لا أحد في حياتنا يجب عليه أن يلقي بأمر إلى أحد بل يقدم مقترحات ليس أوامر لا يقل مثلاً (أفعل هذا أو أفعل ذاك، لا تفعل هذا) بل يقول (يمكنك أن تغير ذلك، هل تعتقد أن ذلك يفيد) فكان الكاتب يعطى الشخص الآخر فرصة القيام بالأشياء بنفسه فلا يطلب من معاونيه القيام بالأشياء بل يدعهم يقومون بها بأنفسهم ويتركهم يتعلمون من أخطاءهم إن مثل هذه الطريقة تسهل على الشخص الآخر تصحيح أخطاؤه كما أنها أيضاً تنقذ كبرياء الإنسان وتمنحه شعور بالأهمية وتجعله راغب في التعاون بدلاً من الثورة لكى تغير الناس دون التسبب بالإساءة أو الإثارة.

القاعدة (اسأل أسئلة بدلاً من إلقاء أوامر مباشرة).

٦- دع من حولك ينقذ ماء وجهه:

اترك من حولك ينقذ ماء وجهه. كم هذا مهم؟ عدد قليل منا من يتوقف ليفكر بالشخص الآخر الذى يتحاور معه فنحن ندوس بقوة على مشاعر الآخرين ونحاول اكتشاف الأخطاء ونصدر التهديدات فننتقد الطفل أو الموظف أمام الآخرين دون أن نعتبر بالأذى الذى توجهه إلى كبرياءه.... فمثلا كلمة لطيفة أو كلمتان وتفهم عميق لتصرفات الآخرين يمكن أن تبعد الأذى والألم عنه.. لا بد أن تقرر إن تتعامل مع من حولك بأسلوب أكثر لباقة ولطفًا.

- كان «دويت مورو» يمتلك مقدرة فذة لمصالحة متخاصمين يكونان على وشك الإمساك بعنق أحدهما الآخر. كيف؟ كان يبحث عن الجانب الصحيح العادل فى كلا الشخصين ويمدحه ويؤكد عليه ويبرزه. ومهما يكن نوع الخلاف لم يكن ليضع أى فرد فى الجانب المخطئ.

- إن العظماء الحقيقيون هم كبار جداً لينفقوا الوقت فى التطلع إلى انتصاراتهم الشخصية وهذه القاعدة المهمة يجب الاستفادة منها: «دع الرجل الآخر ينقذ ماء وجهه».

٧- نتحدث عما يريده الآخر:

إن الطريقة الوحيدة للتأثير على الشخص الآخر هى إن «نتحدث عما يريده هو وتبين له كيف يحصل عليه» حين تحاول إن تستميل شخصاً ما للقيام بشئء.

فمثلاً: إذا لم ترغب إن ولدك يدخن فلا تعظه ولا تتحدث عما يريده هو لكن أوضح له إن التدخين يمكنه أن يوفره فى لعب الجرى ولا بد أن تتذكر هذه الطريقة عند التعامل مع الأطفال أو الجياد أو القروء.

- يقول البروفسور «هارى» فى كتابه الشهير «التأثير بالتصرف الإنسانى» ينبع العمل مما ترغب به أساسا وأفضل نصيحة يمكن أن تعطى لمن يحاول الإقناع فى العمل أو البيت أو المدرسة أو فى السياسة ما يلى:

- أولاً: ولد فى الشخص الآخر رغبة جامحة فمن يستطيع ذلك، يمتلك العالم ومن لم يستطيع يسير فى الدنيا وحيداً.

- تعلم فى بدء حياتك إن الطريقة الوحيدة للتأثير بالناس هى التحدث عما يريد الشخص الآخر، حينما ترغب فى أن تقنع شخصاً ما للقيام بشئ. قبل أن تتكلم توقف وأسأل.

- كيف أستطيع أن أجعله يرغب فى ذلك؟ هذا السؤال سيمنعنا من الاندفاع لرؤية الناس بالتحدث إليهم عن رغباتنا يجب عليك أن تدرس بعناية الميزات والمساوى التى ستعود من القرار الذى ستخذه.

ولكى تجعل اتصالك فعالاً يجب أن تراعى ما يلى:

١- يجب أن تأخذ فى اعتبارك أن الاتصال عبارة عن علاقة تبادلية إنسانية، أى هى تأثير الناس على الناس.

٢- حدد أهدافك من الاتصال مع مراعاة الكيفية التى يمكن أن يفسر بها الطرف الآخر هذه الأهداف ويتجاوب معها، وكما أن عليك أن تتفهم أهدافه التى تتعارض أو تختلف مع أهدافك.

٣- قبل الاتصال عليك أن تكتشف الأشياء التى تثير اهتمام الطرف الآخر والأشياء التى قد تثير شكوكه أو ضيقه أو غضبه.

٤- يجب أن تكن رسالتك ذات قيمة للطرف الآخر على حسب مفاهيمه للأشياء ذات القيمة.

٥- تذكر أن الاتصال الفعال يعتمد على التفسير الجدى للرسالة، أى شرح المعنى بأسلوب تحفيزى يتقبله الطرف الآخر ويفهمه بناء على خبراته ومعلوماته السابقة.

٦- تذكر أن فى المقابلة الشخصية (وجهًا لوجه) غالبًا ما تعتبر طريقة المخاطبة أهم كثيرًا من المعنى.

٧- تذكر أنك تعبر عما تريد أن تقوله بعدة وسائل هى: (الكلمات ووضع الجسم، وتعبيرات الوجه، ونبرة الصوت، والتركيز على المقاطع).

٨- تذكر أن لغة المشاعر والإحساسات تكون أغلب الأحيان أكثر إقناعًا من لغة العقل.

٩- تخير الكلمات مع الآخذ فى الاعتبار تأثيرها المحتمل على العقل والعواطف.

١٠- تذكر تمامًا أنك مهما كنت حريصًا فإنك غير معصوم من الخطأ وأن من الصعب على الإنسان أن يميل إلى شخص يتعالى عليه بمعلوماته.

١١- عليك أن تعطي الطرف الثاني وقتًا كافيًا للاشتراك في الحوار.

١٢- كن حساسًا لوقع الصمت المعبر عن الاتصال.

١٣- حاول أن تتنبأ بالاستقبال المحتمل لرسالتك من الطرف الآخر.

١٤- تعرف على مدى احترام الطرف الآخر لك، وعلى أسبابه.

١٥- ليكن كلامك في حدود العلاقة التي تربطك بالطرف الآخر ولا تتعدى هذه الحدود.

ما هي أهم آداب التعامل مع الآخرين؟

هناك آداب عامة يجب أن تتوافر فينا جميعًا وخاصة الشباب وهي:

١- خفة الظل: وهي السمة الغالبة والمطلوبة في التعامل، لأن التجهم غير مطلوب، فأول ما

يجذبنا للتعامل مع إنسان هو ابتسامته وروحه الخفيفة التي تضيء جوارًا من البهجة أثناء الحوار.

٢- اختيار الألفاظ: اختيارك لألفاظك هام جدًا، فالكلمة الطيبة صدقة، ويجب أن تأخذ

في اعتبارك آداب الحديث والمعاملة فإذا سنحت لك فرصة للقاء أحد الأشخاص صدفة فمن

الواجب عليك إلقاء السلام والسؤال عن حاله، وليس كما يقول كثير من الشباب الآن «إيه يا عم

أنت لسه عايش»، حتى وإن كنت تطلقها على شاب في مثل عمرك.

* التحكم في اللسان:

الحكيم من حكم لسانه إذا تكلم، وسيطر على قلمه إذا كتب، فالكلام هو مرآة للمشاعر

الموجودة في قلب الشخص وعقله من أفكار ومشاعر، ومن اتجاهات وقيم أخلاقية، وهو إفصاح

عن الكرامات النفسية التي قام اللاشعور باختزانها بعيدًا عن نطاق الشعور، فلا ينطق بها المرء إلا

كفلمات لسان غير مقصودة.

ولنا أن نقول: إن سياسة اللسان ليست من السهولة بمكان، وبتعبير آخر فإن الكثير مما يقال

يكشف النقاب عن أعماق الشخصية التي يصعب ألقاها وتسييسها وحتى الصوت الذي يعبر به

المرء عما يرغب في الإفصاح عنه، يتلبس في بعض الأحيان والمواقف بما لا يكون له وقع حسن في

الأذن، أو أنه يشير من طرف خفي إلى المشاعر التي في قلب المتكلم من كراهية ومقت ونبذ تجاه

من يوجه إليه الكلام.

* تنقية القلب قبل تنقية اللسان:

أول خطوة يجب أن تتخذ بإزاء سياسة اللسان هي تنقية النفس من رواسب عكرة ومن ميول

نحو الكراهية ومن رغبة في النيل من الناس المحيطين بالمرء أو المتعاملين معه، فصفاء القلب ونقاؤه هو الشرط اللازم حتى يخرج الكلام الذى يقوله نقياً خالصاً من كل ما يعكس صفو من يتحدث معهم. وبتعبير آخر فكلما كان المتكلم نقي السريرة ولا يشوب نفسيته أى اعوجاج فإن كلامه لا يخرج من اللسان ويتوقف عند حدود الأذان بل يخرج من اللسان ويصافح القلوب التى تستقبله بسرور وابتهاج.

أهم المهارات التى تساعد الشباب على التواصل الجيد والتعامل مع الآخرين :

- الناس يحبون من يناديهم بأحب الأسماء إليهم.
- من أسهل الطرق المضمونة لاكتساب قلوب الناس تذكر أسمائهم وجعلهم يشعرون بأهميتهم.
- احفظ الاسم وكرر استخدامه أثناء الحديث وسوف يعاملك الشخص الآخر بمتهى المودة.
- كن صادقاً في كلامك مع الآخرين.
- إذا اقترب منك شخص تعرفه ولكنك لا تتذكر اسمه فاطهر على الأقل أنك لم تنساه.
- المصافحة والسلام تزيد في المودة.
- ابدأ مع الآخرين بالسلام والتحية مع ابتسامة لطيفة.
- ابذل للناس معروفًا وأقضى حوائجهم.
- احترام أهداف الآخرين وآرائهم.
- كيف تلوم الناس على أخطاء يمكن أن تقع أنت فيها، فالناس لهم مشاعر وأحاسيس لذا فلا توجه إليهم اللوم.
- اذكر الصفات الطيبة فى كل إنسان تلتقى به طوال حياتك، وأظهر اهتمامك بمن حولك.
- كن كريماً في مدحك واحترامك للناس فسوف يذكرونها حتى بعد أن ننساها نحن.
- لا تتكلم للناس عما تحب بل كلمهم عما يحبون. - ابتسم ثم ابتسم ثم ابتسم.
- لكى تصبح محادثاً بارعاً كن مستمعاً جيداً وشجع محدثك على الكلام نفسه.

إيتيكيت التعامل مع الآخرين

الإيتيكيت: مصطلح مشهور يعنى الظهور في أجمل صورة، ولا بد أن تتحلل ببعض الصفات لكى تتمكن من التعامل مع أى شخص وفي أى مكان.

وها هي بعض صفات يجب أن تتحلى بها عند التعامل:

- ١- الموضوعية: ويقصد بها أن تنتقد نفسك قبل نقدك للآخرين بالإضافة إلى تقبل نقد الآخرين لك، ويقصد هنا «النقد الإيجابي» ليس القائم على المصالح الشخصية.
- ٢- المرونة: المرونة والحياد وعدم الانحياز تظهر في تعاملاتنا وعلاقاتنا في محيط الأسرة والعمل، وقد يكون الانحياز مطلوباً وحاجة ملحة في المطالبة بالحقوق وإنجاز الأعمال وأدائها.
- ٣- التواضع: اعرف حدود قدراتك وإمكانياتك، لا تتعامل وتتهجم على من هم حولك، وأجعل الكلمة الطيبة دائماً ضمن قاموسك اللغوي الذي تستخدم مصطلحاته في حوارك مع الآخرين.
- ٤- الصبر والمثابرة: إذا كان هناك أشخاص يحاصرونك بالمضايقات عليك بالتحلى بالصبر والمثابرة والمحاولة في كل مرة تفشل فيها عند التعامل معهم حتى يتغيروا وتكفيهم حسبما تريد لكي تصل إلى نتيجة ترضيك.
- ٥- سعة الأفق: لا تشبث برأيك أثناء الحوار وتقبل الجدل والنقاش دون تعصب بل كن على استعداد لتغيير رأيك أو التخلي عنه إذا اقتنعت بذلك.
- ٦- العقلانية: عدم الخضوع للمشاعر الذاتية، فلا بد أن تكون هناك تفسيرات وأعداء مقبولة لكل فعل يقوم به الإنسان تجاه غيره.

قواعد وأساليب عملية في فن الاتصال والتعامل مع الآخرين:

- ١- قدر الشخص.
- ٢- إظهار اهتماماً حقيقياً بالشخص.
- ٣- إظهار الحب.
- ٤- حدث الآخرين بمجال اهتمامهم.
- ٥- أحسن لمن تتعامل معهم تأسر عواطفهم.
- ٦- استخدم أسلوب المدح.
- ٧- تجنب تصيد عيوب الآخرين وانشغل بإصلاح عيوبك.
- ٨- تواضع فالناس تنفر ممن يستعلي عليهم.
- ٩- تعلم فن الإنصات فالناس تحب من يصغي لها.
- ١٠- وسع دائرة معارفك واكسب في كل يوم صديقاً.
- ١١- أسعى لتنويع تخصصاتك واهتماماتك لتسع دائرة معارفك وتنوع صداقاتك.
- ١٢- للناس أفراح وأحزان فشاركهم وجدانياً وللمشاركة في المناسبات المختلفة لها مكانتها في نفوس الناس.

١٣ - حاول أن تكون واضحًا في تعاملك.. وابتعد عن التلون والظهور بأكثر من وجه..
فمهما بلغ نجاحك فسيأتى عليك يوم وتتكشف أقنعتك.. وتصبح حينئذ كمن يبنى بيتًا
يعلم أنه سيهدم.

١٤ - حافظ على مواعيدك مع الناس واحترمها.. فاحترامك لها معهم.. سيكون من احترامك
لهم.. وبالتالي سيبادلونك الاحترام ذاته.

فن التعامل والتواصل الجيد مع الآخرين

أولاً: التعامل مع الجار:

فقد وصى جبريل الرسول الكريم بصلة الجار الإحسان إليه حتى قال النبي «ما زال جبريل
يوصني بالجار حتى ظننت أنه سيورثني».

* فمن الوصايا العملية التي ترتبط بالتواصل مع الجار:

- التعرف على الجيران.
- عدم النظر إلى زوجته.
- عدم إلقاء القمامة أمام بابه.
- مشاركته والوقوف معه في الأفراح والأحزان.
- تهنته في المواسم والمناسبات.
- التبسم عند مقابله على السلم أو في الطريق.
- عدم إفشاء أسراره.
- كف الأذى عنه وتحمل أذاه.
- مساعدته إن كان محتاجًا.
- عدم إزعاجه باللعب أو برفع صوت المذياع.

ثانيًا: التعامل مع الكبير:

فالتعامل مع الكبير فن من فنون التواصل والتعامل مع الآخرين فعلينا احترام الكبير سنًا
ونوقره ونرحم صغيرنا... «وما أكرم شابًا شيخًا لسنه إلا فيض الله له من يكرمه عند كبره
وشيخوخته».

ثالثًا: التعامل مع المدرس:

التعليم من أشرف المهن إلا أن المدرس ينبغي أن يتعلم فن التعامل مع تلاميذه وأولياء
أمورهم ثم إدارة المدرسة وزملائه ليكون على قدر المسؤولية المسنودة إليه ويؤديها خير أداء وعليه
تعليم نفسه قبل أن يعلم غيره وليكن تهذيبه يسيرته قبل تهذيب لسانه ومعلم نفسه ومهذبها أحق
بالأجلال من معلم الناس ومهذبهم.

رابعًا: التعامل مع الموظف:

ذلك الشخص الذي عينته الدولة أو المؤسسة أو الشركة في وظيفة ما لقضاء مصالح الناس

وأداء مهمة محددة وهو غالبًا ما يتعامل مع المئات بل الآلاف من الناس يوميًا حسب نوع وظيفته ولا شك أن التعامل مع الجمهور مهمة صعبة وشاقه تحتاج من صاحبها إلى قدرات خاصة ونفسية مهيئة لذلك فعليًا أن نلمس له العذر وأن نحسن معاملته حتى يتسنى له قضاء مصالحنا بسهولة ويسر.

وهناك بعض الوصايا التي يجب أن يعمل بها الموظف لكي يكون تواصله مع الناس ويتعامل معهم حتى تتحسن صورته في أذهان الناس منها ما يأتي:

- ابتسم دائمًا لمن تتعامل معهم. - لا تتكبر على صاحب المصالح.
- ساعد الناس ويسر لهم قضاء مصالحهم وإياك من فوت علينا بكرة.
- لا تقبل رشوة من أحد مهما كانت.
- لا تقبل خدمة من أحد مقابل قضاء مصلحته.
- عامل الناس وزملائك ورؤسائك باحترام بلا تكبر وعظم.
- اعدل بين أصحاب المصالح وأن كان أحدهم قريبًا لك.
- اعط مزيدًا من الاهتمام لكبار السن وأصحاب الحاجات.
- حاول إنهاء مصالح الناس بأقل وقت ممكن خاصة عند الزحام.
- لا تشغل نفسك أثناء العمل بغير العمل ولو كان قراءة القرآن.
- لا تكتب تقريرًا في أحد تؤذيه به إلا بعد النصيحة وإنذاره وإعلامه بما ستفعله.

كيفية التواصل مع المراهق:

- ١- تفهم مشاعر المراهق وتفهم مشاعرنا نحوه. ٢- معاملة المراهق باحترام.
- ٣- التدخل في شئونه يجب أن يكون بالإقتناع والقدوة الحسنة.
- ٤- احتواء المراهق. ٥- أخذ رأي المراهق فيما يخصه.
- ٦- العمل على إدخال البهجة عليه.

كيفية التواصل مع ذوي الاحتياجات الخاصة:

- ١- تجنب سياسة عدم الثبات أو الخشونة أو السلبية الزائدة أو الليونة.
- ٢- مساعدة الطفل المعاق على وجود مخارج لانفعالات غضبه الداخلية بطرق مقبولة اجتماعيًا.
- ٣- تجنب المواقف التي ثبت بالتجربة أنها تثير غضب الطفل المعاق.

٤- تجنب اختلاف وجهات النظر في طرق معاملته.

٥- تجنب العنف والحماية الزائدة.

كيفية تواصل الطبيب مع المريض:

١- المقدرة على التعرف على أعراض ومشكلة المريض بشكل محدد ودقيق.

٢- تحديد ما يعرفه المريض من معلومات تتعلق بمرضه وكيفية تصحيح بعض المفاهيم بشكل مبسط.

٣- مناقشة خيارات العلاج أو الفحوصات مع المريض وإعطائهم الفرصة للمشاركة في القرار.

٤- يجب أن يشعر المريض أن الدكتور يحس ويقدر مدى معاناته وأن الدكتور متعاطف مع المريض في مواجهة مشاكله سواء الصحيحة أو أى مشاكل أخرى (*).

مهارات الوصول إلى الاتصال الناجح

نجاح الاتصال يتوقف على قابليتك على التعرف على احتياجات الآخرين لمساعدتهم على مواجهة هذه الاحتياجات وتعتبر مهارة الاستماع أهم المهارات التي يجب اكتسابها لتطوير الشخصية.

١- الاستماع:

استمع أولاً وثانياً وثالثاً إذا كنت تبحث حقيقة عن الفهم نحن لا نطلب منكم مجرد استقبال الموجات الصوتية ولكننا نعنى الوصول إلى المهارات التالية:

- الرغبة الحقيقية في الاستماع.
- تركيز الانتباه.
- استقبال الكلمات بالكامل وفهماها جيداً قبل اتخاذ القرار.
- لا تقاطع المتحدث.
- امنح المتحدث الوقت الكافي واستمع بصبر.
- تأكد من الفهم الصحيح لمدلول الكلمات.
- استرجع الكلمات واستوعب المشاعر المصاحبة لكلمات المتحدث.

(*) لمزيد من المعلومات عن كيفية التعامل يمكن الرجوع إلى الإصدار (٢٦) من سلسلة ثقافة سيكولوجية للجميع - فنون الإتيكيت (آداب السلوك والمعاملة الراقية) سناء محمد سليمان - ٢٠١١م - عالم الكتب - القاهرة.

- استمع بأذنيك وليس بأذن واحدة.

٢- الاستماع الجيد:

يعنى احترام المتحدث كما يساعد على جسور قوية للاتصال ولا يمكن لأى مهارة إستراتيجية أخرى أن تقيم جسور أخرى تماثلها فى القوة وأنه إعلان صريح لاحترامك للمتحدث.

- يجب أن تستمع لشركائنا وزملائنا ولأصدقائنا وبخاصة لأطفالنا.
- يجب أن تعطى مهارة حسن الاستماع حقها من الاهتمام.
- «أنا أستمع فأنا أتعلم..... وعندما أتكلم لا أتعلم».

٣- شارك بالمعلومات:

- راجع بصفة مستمرة افتراضاتك.
- اعمل فى النور وأعلن عن كل ما لديك من معلومات.
- هذه الأساسيات ستدفع الناس أيضًا لإخبارك أول بأول بما يحدث ولماذا؟
- إن التزود بالمعلومات ليس فقط هام بل وضروريًا للغاية فيجب أن تتقاسم المعلومات مع الذين يحتاجون لاستخدامها فى إنجاز وتلبية احتياجاتهم.

٤- وجه أسئلة:

كم يبدو جميلًا أن تستخرج من أفواه الآخرين وجهات نظرهم المختلفة... احتياجاتهم وبواعثهم... ورجباتهم؛ لا شك أن توجيه الأسئلة يدعم الحوار يسمح لك باستخدام أذنيك، وجه أسئلة مفتوحة بمعنى أدق لا يمكن للمتحدث أن يجيب بكلمة واحدة أو كلمتان وهذه الأسئلة مثل:

- «ما شعورك عن.....؟».

- «ما هى وجهة نظرك فى موضوع.....؟».

- «أخبرنى عن.....؟».

** ويعتمد نجاحنا أيضًا فى تحقيق اتصال فعال مع الآخرين على قدراتنا فى التعرف

على احتياجاتهم وقدرتنا على إشباع هذه الاحتياجات.. وذلك من خلال ما يلى:.

١- الاعتراف:

هو التقمص العاطفى وهو يعنى الرغبة فى رؤية العالم من خلال وجهة نظر الآخرين، تقع غريزة استقرار الحالة النفسية فى المرتبة التالية لغريزة حب البقاء حيث تزداد رغبة الإنسان فى تفهم

الآخرين له تأكيد ذاته واحترام النفس والشرعية، يجب أن تبذل المحاولة لرؤية الموقف من خلال عيون الآخرين. إذا كنا نريد فعلاً أن يتعامل معنا الناس بمحبة، وأن نكتسب احترامهم عندئذ نبذل المحاولة لاكتساب التقمص العاطفي بصرف النظر عن مظهرهم الخارجي، مستواهم المعيشي، وظائفهم، ثروتهم، معتقداتهم الدينية، بصرف النظر عن مدى حبك لهم واشمئزازك منهم. فالبحت الحقيقي لتفهم وجهات نظر الآخرين هو المفتاح الحقيقي لتحقيق الاتصال الفعال.

٢- الاستقامة:

هي القدرة على توصيل استقامتك الشخصية إلى المحيط الخارجي فهي العامل الحاسم الثاني. وقول الحق بيني الثقة وهذا يعنى أن تكون صادق مع نفسك إذا كنت تتمتع باحترام الذات. قد تعتقد أن أحد لا يستطيع اكتشاف أكاذيبك ولكنك عندما تكذب فأنتك في الواقع تقتطع جزء من احترامك لذاتك، وبالتزامك بمبادئ الاستقامة تكتسب شخصية إيجابية وقوية، في الوقت ذاته تكتسب قدرات هائلة لتحقيق اتصال فعال مع الآخرين.

٣- الإخلاص:

يعنى إنجاز الوعود فكن دقيقاً وحريصاً وأن تضع نصب عينيك فحص التفاصيل الدقيقة لأى موضوع.

٤- تعامل مع الناس بعقلية متفتحة:

كن دائماً مستعداً لتشجيع فتح باب الحوار للمناقشة الصحيحة والمفاوضات البناءة، اعلم أن فتح باب الحوار والتعامل مع الناس بعقلية متفتحة يسمح لك بفتح الأبواب المغلقة.

٥- الحنان:

إذا عرف الناس أنك تتعامل معهم بحنان فأنهم سيقبلون عليك ويمجدون سعادة بالغة في الاتصال بك، كن حنوناً مع الآخرين سيادلونك المشاعر نفسها لأنهم غالباً ما يقابلون بالصد من الآخرين، انتهز أنت هذه الفرصة وأعلن لهم «تحدثوا معي كيفما شئتم وأنا دائماً على استعداد تام للترحيب بكم».

* «ماذا تظن.....؟» * «ماذا تعتقد.....؟».

إن هذه الأسئلة تمنح للمتحدث الفرصة للحديث المستفيض الأمر الذى يسمح لك بأن تسمع أكثر وتعرف أكثر.

٦- عبر عن نفسك بوضوح:

عندما نتحدث يجب اختيار كلمات سهلة بسيطة تعبر بوضوح عن أرائك الشخصية،

أحاسيسك واحتياجاتك تجنب التحدث بلغة غير مفهومة أو الأكثر من الكلمات الأجنبية المعقدة واستعن بالأمثلة التصويرية للتوضيح وجهة نظرك وتكون أمثلة بسيطة.

٧- تواصل وعش أطول:

عندما تقوم بعمل صداقات في عالمك الداخلى وفي داخل عقلك وفكرك فذلك يجعلك دائماً يقظ الفكر والوجدان. وقامت د. ليزا بيركمان من كلية هارفارد لعلوم الصحة بمساعدة فريقها ببحث ٧٠٠٠ حالة وأثبتت الدراسة أن الذين يفتقرون إلى الروابط الاجتماعية يكونون أكثر عرضة ثلاث مرات للإصابة بالأمراض والموت عن أولئك الذين يتمتعون بالعلاقات الاجتماعية الواسعة.

٨- تواصل واحظ بالتعاون:

يعمل الناس في كثير من الأحيان على مساعدتك في تلبية احتياجاتك وتحقيق رغباتك أيًا كان ما تبتغيه من الحياة - سواء كان الحب أو الوظيفة الرفيعة المستوى أو حتى الذهاب إلى عرض مسرحي فلا بد أنك تحتاج إلى أحدًا ليساعدك في الوصول إلى هدفك فإذا أحبك الناس فسيكونون على أتم الاستعداد لبذل الوقت والجهد من أجلك، وعلى قدر قوة العلاقة بينك وبينهم يكون مقدار البذل والنصيحة من ناحيتك.

بعض العادات التي تقوى الاتصال الفعال

هناك عادات مطلوبة لا بد من اكتسابها عند التواصل مع الآخرين، والاتصال بالآخرين من خلال الحديث الجذاب الذي يعتبر أمرًا جوهريًا يحدد مدى اجتماعية الفرد - وهناك إرشادات مهمة تجعل تفاعلك مؤثرًا منها ما يلي.

١- نطق الألفاظ بعناية:

حاول أن تتجنب عادات النطق التي تتسم بالامبالاة والإهمال حتى لا تبدو للآخرين أقل ذكاء وأقل وعيًا، وحاول الاستماع إلى نفسك لأن لكل واحد لهجاته ومفرداته الخاصة به، فعليك التأكد من أن ما تستخدمه من كلمات وألفاظ يفهمها الآخرون جيدًا.

٢- الصمت... للوقفات:

إن التزام الصمت للحظات أو ثوان قصيرة عند الحديث يعطى الفرصة للمستمع أن يفهم ما تعنيه أو أن يستوعب الفكرة التي طرحتها وتمنحك أنت أيضًا الفرصة كي تجمع شتات أفكارك ولكن حذار من فترات الصمت الطويلة التي قد تصيب المستمع بتضاجر وتؤدي إلى تشتت الأفكار.

٣- الحماس :

لا تنتظر من الآخرين أن يرحبوا بالحديث معك إذا كان حديثك فائزًا أو جافًا بل لا بد أن تبدى حماسًا أو شغفًا عند التعبير عن أفكارك أو استقبال أفكارهم، فهذا يجعلك تبدو صادقًا ومخلصًا وإيجابيًا وتلقائيًا في الوقت نفسه.

٤- كن لبقًا:

إن اللباقة هي أن تقول الشيء المناسب في الوقت المناسب، فإذا وجدت نفسك غير قادر على التفوه بشيء حسن فلا تقل شيئًا على الإطلاق كما يمكنك استخدام بعض المأثورات التي تناسب المواقف المختلفة والتي تجذب سمع المستمع ولكن دون أن تبدو ثرثارًا.

٥- كن محددًا:

كثيرًا من الأحاديث تكون فوضوية لا تعبر عنها بوضوح والطريقة المثلى كي تبدو محددًا هي أن تعرف بالضبط ما الأفكار التي تريد أن تتحدث عنها حقيقة؟ لا بد أن تتعلم كيف تختار وتستعمل الكلمات التي تعبر بالضبط عما ترغب في قوله، ولا بد أن يكون أسلوبك واضحًا ومؤثرًا، وتذكر أن لغتنا تتغير باستمرار ومن ثم عليك استخدام الكلمات إلى توضيح بجلاء المعنى الذى تقصده، وتكون الكلمة الأولى التي تطرأ على ذهنك هي الأكثر قربًا من المعنى الصحيح.

٦- استخدام الجمل الجميلة:

إن استخدام الجمل الجيدة هي مسألة شخصية ولباقة، وهي الأشياء التي تتفاوت في وجودها بين الناس.. ولكن يمكن تدريب أنفسنا على استخدام الجمل المؤثرة عن طريق استخدام الجمل القريبة السهلة من قلوب الآخرين. وتذكر أن تحدد ما ترغب في قوله يساعدك على اختيار الجمل التي تعبر عنها.

٧- الابتسام:

عادة ما يؤدي الحفاظ على الابتسامة التي تضيء الوجه إلى إزالة الحواجز بينك وبين الآخرين، بل وإذابة الجليد الذى تشعر به خاصة عند مقابلتك لأشخاص لأول مرة. والابتسامة ضرورية لترك انطباع جميل عند الآخرين بشرط أن تكون ابتسامة حقيقية غير مزيفة أو بطريقة يكرهها الناس فهم يشعرون أنها لا تصدر من قلب محب. بعض الأساليب والمهارات الاجتماعية التي تزيد من تفاعل الاتصال:

١- التعبير عن المشاعر:

عبر عن مشاعرك عن عمد بتلقائية وبكلمات منطوقة حتى تشجع الآخرين على تكون علاقات مريحة معك.

٢- التأكيد السلبي:

ويعنى الاعتراف بالخطأ عندما تقوم بفعل يستحق اللوم، وذلك عندما تحس أنك قمت بخطأ يستحق اللوم والنقد وهذا يجعل الآخرين يصدقون أنك تريد أن تطوى صفحة سلبية وتبدأ صفحة إيجابية.

٣- التساؤل السلبي:

ويعنى الاستجابة لانتقاد الآخرين بالسؤال عن مزيد من الانتقادات والأخطاء مع إبداء الاستعداد للتغيير، وذلك مع الأصدقاء والأشخاص الأعزاء والمقرين.

٤- التعمية والإرباك:

ويعنى التظاهر بالموافقة على ما يوجهه إليك بطريقة تعبر عن عدم استعدادك لتبادل الحوار في أمور تخصك وحدك، وذلك إذا كان الطرف الآخر لحوحا أو غير مستعد لتفاهم والتراجع.

٥- تهدئة انفعالات الآخرين:

ويعنى تجاهل السلوك الغاضب للمتحدث وذلك تجنباً للدخول في معركة خاسرة، وكما أنها طريقة للتعامل مع الانفعاليين والمتهجمين.

٦- التلون الانفعالي:

ويعنى التدريب على الانفعالات المختلفة والمتعارضة مثل: الهجوم وتقبل المدح والنقد وإظهار الود وغيرها.

- ما يمكن تجنبه لإنجاح التواصل مع الآخرين:

- ١- تشابك الأيدي أو تحريكها بالقرب من الوجه والشعر.
- ٢- الاهتمام الزائد بالنفس ويحدث ذلك عندما تركز بشدة على مظهرك والانطباعات التي تريد أن يأخذها الآخرين عنك.
- ٣- التحدث سريعاً من أجل ذكر جميع المعلومات التي تمتلكها.
- ٤- التحدث ببطء فهذا يعطى انطباع بأنك عمل.
- ٥- مراقبة الأشياء التي لا تتعلق بموضوع المحادثة.

٦- بدء المحادثة ببعض الجمل السلبية مثل (اعرف أنك لن تتذكرني).

- وهناك بعض النقاط التي يجب مراعاتها أثناء الحديث ليسهل التواصل مع الآخرين كما ذكرها بعض الباحثين - منها ما يلي:-

- إن الوقوف أفضل وضعا من الجلوس في معظم الأحيان.
- يجب ضبط اللغة لتناسب مع مستوى الجاهل.
- يجب تجنب الشرثرة المفرطة وكذلك الكلام ببطء.
- من القواعد الهامة عند إلقاء الخطب والأحاديث على الملائم تجنب طرح أكثر من نقطتين للمناقشة في عشرين دقيقة.
- حدد الغرض من الحديث قبل أن تفعل أى شيء آخر.
- خصص وقتا كافيا لتحضر كلمتك وبذلك تصبح مؤثرة.
- حاول أن تجذب انتباه الجمهور من البداية لينصتوا لباقي حديثك.
- كرر على المستمعين سبب حديثك إليهم في بداية، ووسط، ونهاية الحديث.
- تغلب على الخوف من خشية المسرح - Stage Fright، واستفد من هذا الخوف بأن تجعله في صالحك.
- قيم كل حديث تلقيه وبالتالي تستطيع أن تحسن مهاراتك باستمرار.
- لا تتوقف عن التدريب مطلقا.

ولقد أثبتت الدراسات أن بعد (٧٢) ساعة من إلقاء الخطاب سيتذكر الجمهور ٢٠٪ مما ذكرته أثناءها ولذلك يجب التركيز على النقاط المهمة التي تريد أن يتذكرها الجمهور في البداية.

- تبلغ فترة انتباه معظم الأشخاص البالغين حوالي ٧ دقائق.
- يتحدث الشخص العادي بمعدل ١٦٠ كلمة في الدقيقة ولكننا نستطيع أن نستوعب معلومات ثلاثة أضعاف هذا المعدل. إلا أنه استنادا إلى إحدى الدراسات نحن ننصت فقط إلى ٢٥٪ مما يقال وهذا يسبب العديد من حالات الفهم الخاطيء في العمل، وفي البيت،.....،.....

كيف تتجنب صنع العداوات؟

أولاً لكي نعرف كيف نتجنب صنع العداوات لا بد أن نعرف ما هي الأشياء التي تؤدي إلى صنع العداوات:

١- اتهام الآخرين بالخطأ بطريقة مضمونة لتكوين العداوات: لا جدوى إذاً من أن

نتهم أى شخص بأنه مخطئ فعندما نفعل ذلك سنوجه النقد له والتقدير السيء ووضع العدوان أيضًا أن معظم الناس لا يطبقون أن يقول لهم أحد أن ساعتهم خطأ فما بالك بتوجيه النقد في أكثر أهمية من الساعة.

٢- اسخر من أى شخص وسوف تكسب عداواته مدى الحياة: إنك عندما تسخر من أى فرد تقلل من ذاته وستدمر إحساسه بالكبرياء والأهمية. أن السخرية تشوه نفسيته وكثيرًا ما يستمر التشويه إلى الأبد... إن الإنسان يمكن أن يتحمل أى إهانة أو هزيمة أو جرح ويتقبل بما يتم عن طيب خاطر بل إنه قد يتحمل قدر كبير من إساءاتك وبعدها يتوقف عن معاملتك كإنسان متحضر.

بعض العادات التي تدمر عملية التواصل

هناك بعض العادات التي يجب على الفرد تجنبها خلال عملية التواصل هي:

- * التحدث مع أحد ويدك في جيبيك.
- * الجلوس مع أحد ورجلك على الأخرى.
- * التدخين في حضور من لا يدخن.
- * حك الرأس والجسد كثيرًا.
- * التجشؤ (التكرع) والبصاق والتمطى والتثاؤب والتنحنح الكثير أو بصوت عالٍ.
- * وضع اليد في الأنف والفم كثيرًا.
- * فرقة الأصابع.
- * التلويح باليد من غير ضرورة كخطابة أو تمثيل.
- * رش الماء من الفم في وجه أحد.
- * الشرب بصوت مرتفع.
- * ترويع أحد في الظلام.
- * وضع القدم في وجه أحد.
- * غلق الباب في وجه أحد.
- * النظر في الساعة عند حديث أحد.
- * النظر في الساعة في حضور ضيف.

ويوضح الجدول التالي ما يجب على الفرد أن يقوله.. وما لا يقوله خلال عملية التواصل.

لا تقل	قل
عيل	صغير
أية	نعم
رأى غيرى خطأ	رأى صواب يتحمل الخطأ

لا تقل	قل
الجواب بأين من عنوانه.	خيرًا إن شاء الله
ليس في الإمكان أبدع مما كان	هل من رأى آخر
أنت تفعل كذا وكذا.	بعض الناس يفعلون كذا وكذا
أنا	نحن
اكتب هذا	ما رأيك لو كتبت هذا؟ ما رأيك؟
هذا رأى وأنا مصمم عليه	حسنًا ولكن ما رأيك في كذا ما رأيك
هذا خطأ	يفضل عكس ذلك
ممنوع التدخين	رجاء عدم التدخين
لا	نعم ولكن
أنت	حضرتك
لن أفعل هذا	لن أستطيع للأسف أن أفعل هذا
هذا خطأ	هذا غير صحيح
هو لا يصلح لشيء أبدًا	هو يصلح لشيء آخر غير هذا
غير موافق	دعني أفكر

ويؤكد بعض العلماء على أنه لكي تكتسب مهارات الاتصال بالآخرين يجب أن تتقن ما يلي:

- أن تعرف الوقت الأنسب للتأثير فيهم ولعل أنسب الأوقات عندما يكونوا على استعداد للتأثير فيجب اغتنام اللحظة المناسبة عندما تسنح لك وتتقرب لهم قبل انقضائها.
- ألا تمس ذات الآخرين من قريب أو بعيد فكما تحب ذاتك كن محبًا لذات الآخرين.
- الإنصات والاستماع إليهم فمعظم الناس يستجيبون لمن ينصت إليهم ويفضلون الحديث مع المنصتين لهم.
- استخدم قاموسًا من الكلمات المؤثرة إيجابيًا والمشحونة عاطفيًا وابتعد عن الكلمات السطحية للتأثير أو الكلمات التي لها أكثر من معنى.
- الفهم الصحيح للأمور يجعلك على صداقة دائمة مع الآخرين فتسير غور أفكارهم

ونفوسهم لكى يتاح لك أن تلاءم بين وجهة نظرك ووجهة نظرهم، فأنت لا تستطيع صنع الآخرين من جدى أو تغييرهم إنما عملك هو أن تتوجه إلى جانب الحسن والبناء فيهم.

- امتنع عن استخدام كلمة لا وليكن أسلوبك في معالجة الأمور الرفقة واللين متجنبًا تمامًا الغضب والعنف.
- اقتنع تمامًا بالفكرة التى تريد أن توصلها للآخرين وتحمس لتنفيذها.
- أن تتحكم تمامًا بأعصابك وبقدر هذا التحكم يكون النجاح حليفك.
- السلوك الراقى يؤثر في الذين حولك فحافظ عليه وذلك عن طريق تهذيب العقل والقلب معًا.
- الاتصال عملية تبادلية مستمرة بين طرفين لها هدف ويجب أن يكون لها أثر وإلا كانت عملية الاتصال فاشلة.
- إذا فشلت عملية الاتصال فإن جزء كبير من أسباب هذا الفشل يقع على عاتق المرسل.
- الاتصال اللفظى وغير اللفظى كلاهما هام ولا تستطيع فصلهما عن بعضهما لأن كلا منهما يزيد من فعالية الآخر.
- إذا شعرت بأن اتصالاتك لم ينجح ، فعليك مراجعة عناصر دائرة الاتصال لتجد ما هو السبب، وأين كانت المشكلة لتستطيع معالجتها في المرات القادمة.
- حاول الاتصال بالناس بسهولة وبكثرة ولا تحاول إخفاء المعلومات لأن ذلك يساعد على نشر الإشاعات وإساءة الفهم.
- كن عطوفًا وحساسًا بصفة دائمة.
- تعلم حسن الاستماع حتى تتمكن من التعرف على احتياجات ورغبات الآخرين.
- انظر إلى نفسك بعيون الآخرين تخيل نفسك في مكان الشريك في الحياة كيف تبدو في نظر الآخرين.
- استمع إلى الصديق وتكلم الصديق فقط.
- احرص على تعلم وكسب المزيد من العلم لتدخل في زمرة الحكماء.
- راجع الجوانب الإيجابية والسلبية في كل موضوع بدقة ثم تابع العمل في الجوانب الإيجابية فقط.

نصائح... وفوائد

- لا تضع بينك وبين الآخرين حواجز لا وجود لها، أو تضع تصورًا عنهم في خيالك أنت فقط، اتجه إليهم مباشرة.
- انشر الفرحة فيمن من حولك ولا تجعل من نفسك مصدر إزعاج للآخرين في آرائك وملاحظاتك.
- كن صريحًا ومباشرًا في قلمك، لأن التحوير والتلميح يوقد الظنون السيئة ويشعل الفتن.
- فكر مرة ومرتين وثلاث عند كتابة موضوع، أهميته، فائدته والأسلوب الذى ينبغي أن تكتب به، حاول الإلمام بجميع النقاط الضرورية وراجعها جيدًا.
- أجعل أسلوبك أثناء القراءة مشوقًا وأحذر الإطالة فهى تبعث القارئ على إختصار فى الكلام وبحث عن ما هو مفيد.
- حاول الاجتهاد قدر المستطاع فى إبراز موهبتك وسعة صدرك وتحملك النقد حيث أن ذلك أمر مطلوب، فلا تغضب فور رؤيتك نقدًا لا يعجبك، بل على العكس، المع بأخلاقك وأرقى بأهدافك فوق كل تصرفات طائشة، وأجعل من ردودك نموذج أعلى لشخصك، وكن واثقًا من كلامك، وناقش النقد بصدر رحب، وأوصل حجتك بأرق الكلمات وأعطرها حتى تؤثر فى نفوس الآخرين وتحركهم نحو فكرتك. والمولى عز وجل أوصى نبيه الكريم من الخطأ الذى يقع فيه الكثيرون من الاعتقاد بعد أهميتهم.
- إن نظرت جيدًا حولك. سوف تجد أن التحدى الحقيقى فى الحياة هو أن تغير نفسك وتصبح الشخص الذى تريد أن تكونه وتستغل طاقتك الكاملة وتعيش حياة أسعد حياة خالية من التعجيزات والقيود والمشاعر السلبية. كما قال «طومس كيمبليس»: «لا تغضب لأنك لا تستطيع جعل الآخرين مثلما تود أن يكونوا، طالما عجزت أنت عن تحقيق ما تريد أن تكون «بدلاً من ذلك، حاول أن تركز طاقتك على تحسين نمط حياتك، وأبدأ واستمد الطاقة اللازمة من مخزون القدرات الإيجابية داخلك واستغل طاقتك الكامنة لتصبح الإنسان الذى أردت أن تكون.
- وهكذا أبدأ رحلتك نحو حياة أكثر توفيقًا ونجاحًا، وكون لنفسك فيها عدد أكبر من الأصدقاء، وحقق تفاهمًا أوسع لوجهات نظر الآخرين، واحترمًا سابقًا لقيم ومعتقدات الناس. وسوف يؤدى التحكم أو التوازن فى حكمك على الغير، وإدراكك الصحيح إلى أن تصبح شخص تمتلك مهارات الاتصال بارعًا فى هذا المجال.

- قال أحد الحكماء: «تعلم من أخطاء الآخرين حيث أنك لن تعش ما يكفيك من العمر كي تتركبها كلها بنفسك» اتخذ قرارًا واعيًا اليوم واستغل هذه المعرفة لصالحك.

وما سوف تكتسبه اليوم سوف تجده يساعذك على:

- تنمية وتوثيق الصلة بينك وبين نفسك.
- استغلال القدرة على الإحساس بالذات.
- التحكم في إدراكك والحكم على الناس.
- توليد سلوك جديد لكى تتحول إلى رجل تمتلك مهارات الاتصال ومتفوق في حياتك بصفة عامة.
- تحسين اتصالاتك بالغير وترقية علاقاتك بالآخرين.
- التحكم والتركيز لكى يعمل الآخرون لمصلحتك لا ضدك.
- تعلم كيفية إقامة علاقة ممتازة مع أى شخص مهما كان أصعب الناس طباعًا.
- تعلم مهارات التحكم فى الانفعالات حتى تتسم لك الحياة.

وأتمنى أن نكون قد تعلمنا كيفية التواصل وأهميته فى حياتنا اليومية وتربية أجيال صالحة فى المؤسسات التعليمية المختلفة تتسم بالمهارة اللغوية أى ارتفاع مستوى القدرة على التعامل بالألفاظ والكلمات والجمل واستخدامها بكفاءة وطلاقة للتعبير عن المعانى والأفكار التى يريد الفرد أن يوصلها على غيره وأيضًا ارتفاع مستوى قدرته على فهم المعانى التى تكمن وراء الألفاظ والكلمات والجمل التى يسمعا أو يقرأوها وخلو حديثه من عيوب النطق المختلفة واتصاف بخارج حروفه بالوضوح والتميز إذ أن كل هذا يساعده على إيضاح ما يريد شرحه لطلابه وما ينبغى إيصاله إليهم من أفكار ومعلومات.

- أوضحنا فيما سبق أهمية التواصل الجيد بين الأزواج والأبناء والآباء وأن التواصل الجيد يؤدى إلى حياة أفضل لكليهما والتواصل مع الأطفال له طرقه وأساليبه لأن ذلك يؤثر على قدرته العقلية والنفسية، ومن هنا يجب علينا نحن الكبار أن نفهم أسس وطرق التواصل الجيد مع الأبناء والآخرين لأنه يقرب ويوطد العلاقات الاجتماعية حيث حسن الإصغاء والتحدث بأسلوب راقى يهدف إلى تحقيق حياة أفضل للأفراد والتواصل الجيد مع الآخرين يساعده على توسيع إدراكنا وفهمنا للآخرين ومجاراتهم فى أحاديثهم، وأن الحوار هى لغة الحياة التى نعيشها، لذلك يجب أن نحترم مفاهيمها ونتعلمها حتى نستطيع أن نعلمها لأطفالنا.

- كما أن آداب الحوار ومهارات التواصل هام جداً لانتشار السلام فالغضب والعنف والهمجية في التعامل يؤدي إلى انتشار العدوان والمشكلات والجرائم. فأداب الحوار يكسب الإنسان احترام الآخرين له ومعاملته معاملة إنسانية كفرد في المجتمع يؤثر فيه ويتأثر به ويشغل حيز من المجتمع ويكون له دور فعال في المجتمع، والتواصل بين الناس ينمي العلاقات الاجتماعية ويزيد التعاون والحب والتفاهم بين الجماعات، وأنه بدون ذلك لا يوجد احترام بين الناس، وبدون التحكم في النفس يختفى الحب وينتشر الفرع والحروب والعنف.

كلام أغلى من الذهب عن التواصل

- كونوا كالشجر يُرمى بالحجر ويلقى بالثمر.
- المؤمن يستر وينصح والفاجر يهتك ويعير.
- كل معصية عيرت بها أخاك فهي إليك.
- طوبى لمن شغلته عيوبه عن عيوب الناس.
- إذا عز أخوك فلا تمن.
- كما تدين تدان.
- التمس الأعداء.
- لك أخطاء كما للآخرين أخطاء.
- كن خدوماً.
- لا تغضب.
- تجنب إحراج الآخرين.
- الوحدة خير من جليس السوء.
- فكر قبل أن تتكلم.
- اكسب الآخر قبل أن تكسب منه.
- ضع نفسك مكان الآخرين.
- لا تؤذ أحداً.

الخلاصة:

- إن إتقانك لمهارات الاتصال تعتبر ضرورة ملحة في هذا العصر الذي تندفق فيه المعلومات وتربص به السواوات المفتوحة وتفتح فيه المجتمعات على بعضها البعض، فلم تعد الحدود الجغرافية كما درسناها من قبل، بل أصبح هناك احتياج للثقافات ورغبة مقصودة في توحيدها ليتحول سكان الأرض إلى عشيرة عالمية مما يمثل تحدياً للأجيال الحالية والتي تعقبها.

- إن عالم اليوم لا يفسح مكاناً لمن لا يحسن مهارات الاتصال والتحدى القادم هو تحد اتصالى؛ فالعالم يحتاج أن يعمل بانسجام وسلام.

إن نجاح التطوير في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والتربوية والإدارية والسياسية لا بد أن

يواكبه استشار لطاقت البشر في مجال تطوير مهارات الاتصال لديهم في كافة القطاعات الإدارية والإنتاجية والتعليمية، فبدون أن نتعلم ونعلم كيف نتواصل، سيكون إثبات الوجود أمرًا بعيد المنال.... علمًا بأنه في المستقبل القريب سيحتاج الجميع إلى مخاطبة بعضهم البعض، واحترام بعضهم البعض، وسيحتاجون أكثر إلى علم الاتصال وفنون التفاوض، مع الأبناء والأزواج والزملاء والرؤساء حيث لا يندفع التعصب، ورفع الصوت فقد ثبت عدم جدواهما وتعارضهما مع التحضر.

ولكى نتواصل مع الآخرين لا بد لنا من إتقان مهارات الاتصال وتحسين هذه المهارات باستمرار لكسب الثقة وبناء المصداقية.

الغائمة

إن الحوار والتواصل بنية نفسية واجتماعية وسياسية وثقافية إنسانية منطلقها الإنسان الفرد وهدفها مصلحة الإنسان بصفة خاصة والإنسانية بصفة عامة والقدرة على إقامة الحوار وبناء علاقة تواصل مع الآخر موهبة فردية وقيمة إنسانية وإذا كانت حاجة الفرد ضرورية لاستخدام قدرته على الحوار والتواصل مع الآخر سواء كان فردًا داخل عائلته أو مواطنًا يشاركه في المجال الجغرافي والثقافي والاقتصادي، أو كان إنسانًا يشاركه الانتماء، فإن حاجة المجتمعات والدول والثقافات لإقامة حوار مع غيرها أكثر إلحاحًا؛ لأن انعكاسات انغلاق الفرد وتصلبه معها اتسعت لا يمكن أن تغفل من هم خارج محيطه الضيق. أما انعكاسات انغلاق المجتمعات والثقافات وتصلب العقلية فتنتشر بسرعة ويتسع تأثيرها إلى حد اندلاع الحروب والصدامات والنزاعات القبلية والعرقية والدولية.

فلنبداً بأنفسنا ونفتح باب الحوار مع محيطنا القريب عبر الحوار المباشر والمفتوح ولنشغل مواهبنا وقدراتنا على الحوار لنفتح أبواب التواصل مع الآخر البعيد من خلال كل الوسائل المتاحة لنا ونتحاور معًا لإيجاد قواسم مشتركة وتبادل الأفكار والآراء.... إذن فالاتصال الاجتماعي ضرورة اجتماعية ونفسية لحياة الفرد داخل المجتمع فمن دون الاتصال الاجتماعي لا توجد حياة اجتماعية ولا علاقات اجتماعية متفاعلة بين الأفراد لذا يلعب الاتصال دور مهم في بناء المجتمع وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الأفراد والجماعات المختلفة وتوطيد أسس النسيج الاجتماعي سواء بين أفراد الجماعات أو المجتمع ككل، فلذلك فإن دراسة وتعلم مهارات الاتصال وفن الحوار ضرورة هامة كما يجب علينا أن نتذكر دائمًا قول رسول الله ﷺ. «دع الجدال ولو كنت محقًا».

إن الاتصال الاجتماعي الناجح أمر في غاية السهولة وكذلك فن الحوار ولكن الأمر يحتاج إلى قدر من المرونة في التفكير واللباقة في التصرف وعدم الجمود، وإذا تصرفنا ببساطة دون تكلف وتقبل كل منا رأى الطرف الآخر بفائق الاحترام وجدنا الأمر طبيعي حيث أن الموضوع كله ينحصر بين مرسل ومستقبل، فإذا أجدنا التحكم والضبط والحكمة وصلنا إلى حوار هادف وناجح وذو قيمة، فيجب علينا أن تكون غايتنا من أي حوار هي الوصول إلى الصواب والحقيقة

وليس الجدل من أجل الجدل أو الجدل من أجل إثبات صحة رأى ومن ثم نصل إلى الاتصال الاجتماعي الناجح.

وكما قال رسول الله ﷺ «المؤمن هين لين سهل».

إن عالم اليوم لا يترك مجال لمن لا يحسن مهارات الاتصال بل إن الذين يملكون القوة في القرن القادم سيكونون بالضرورة أولئك الذين يملكون ناصية المعلومات وملكة الاتصال الفعال ولقد ساعد التقدم التكنولوجي المذهل والمتسارع على التقدم في مجال الاتصال.... فمن الناحية العملية أصبح ممكناً تطويع أجهزة الكمبيوتر والآلات الأخرى لإرسال ما نريد من معلومات بسرعة وبدقة عبر أرجاء الكون، ولم تعد اتساع الأرض عاملاً يحد من الاتصال ولكن التكنولوجيا لا تصنع الاتصال ولا تصنع الأفكار والأحاسيس وإنما البشر هم القادرون على ذلك.

إن الحواجز في عصرنا الحاضر لم تعد بسبب بعد المسافات المكانية وإنما بسبب حواجز نفسية واجتماعية وعاطفية وبالتالي أصبح من المهم التفكير أكثر بالرسالة نفسها وليس فقط بأدوات توصيل الرسالة... وفي السنين القادمة ستصبح مهارات الاتصال أكثر من مجرد صفات يفضل أن يمتلكها الطلاب والمعلمون ورجال الأعمال والموظفون وإنما ستصبح أساسية لاغنى عنها في مجال المال، والأعمال، والسياسة والإعلام وعلى كل صعيد في حياتنا، فلا يتفجع أن يكون لشركة ما إنتاجاً جيداً وإنما ستحتاج الشركات الصانعة والمصدرة لمهارات الاتصال لدى جميع أفرادها من أجل التسويق والإعلان ومن ثم النجاح والإبداع.

وفي النهاية نستطيع القول أن أبسط الطرق للتأثير في الآخرين هو أن تحبهم وتهتم بهم فيحبونك ويهتمون بك، لأن العلاقات الاجتماعية هي مصدر سعادة الإنسان كما أنها مصدر تعاسته أيضاً إذا لم تكن هناك علاقات ناجحة.

ولأن الحياة العصرية تزداد تعقيداً فيزيد شعور الإنسان بالوحدة والاعتراب فإن ذلك يدعونا إلى أن نتمسك بالتواصل مع الناس والمعارف والأصدقاء... فمننا من يستطيع التواصل بشكل جيد بسبب موهبته أو نشأته الاجتماعية أو طبيعة شخصيته، وهناك من لا يتقن مهارات التواصل.. فمن أجل هؤلاء أقدم هذا المرجع حيث أن التواصل مع الناس يبنى جسراً من الثقة المتبادلة وأن اللباقة تضيف حلوة لخب الناس لك وحبك لهم فكن على طبيعتك ودون تكلف واثقاً من نفسك رقيقاً ومهذباً ولبقاً وبشوشاً.

وأخيراً: [الكلمة الطيبة والضحكة الصافية وكلمة الشناء تخلق عالماً أسعد].

وقد قال أحد العلماء: إذا جالست الجهال فانصت لهم وإذا جالست العلماء فانصت لهم فإن في إنصتاك للجهال زيادة في الحلم، وإن في إنصتاك للعلماء زيادة في العلم.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- ١- إبراهيم أبو عرقوب: (٢٠٠١م). الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي - مكتبة جزيرة الورد - المنصورة.
- ٢- إبراهيم الفقى: (٢٠٠١م). البرمجة اللغوية العصبية وفن الاتصال اللا محدود - (بيرناشو) - المركز الكندي للبرمجة اللغوية العصبية - منار للنشر والتوزيع - دمشق - سوريا.
- ٣- _____: (٢٠٠٨م). ٢٦٠ خطوة لتزيد ثقتك بنفسك - الحرية - القاهرة.
- ٤- إبراهيم محمد عبد اللطيف: (٢٠٠٥م). دراسة السلوك الاتصالي الإنساني (التجربة الغربية) - ج ١ - الاتصال الشخصي والجماعي - مكتبة الأنجلو المصرية - القاهرة.
- ٥- أبو بكر جابر الجزائري: (٢٠٠٢م). هذا الحبيب - مكتبة العلوم والحكمة - السعودية.
- ٦- أحمد كمال أبو المجد: (٢٠٠٢م). حوار لا مواجهة - دار الشروق - القاهرة.
- ٧- أحمد ماهر: (٢٠٠٠م). كيف ترفع مهارات الإدارة في الاتصال؟ - الدار الجامعية - القاهرة.
- ٨- إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي: (٢٠٠٦م). التواصل والحوار وأهميته في تنشئة أطفالنا وشبابنا - وزارة الإعلام - الهيئة العامة للكتاب - القاهرة.
- ٩- أ. ف. بتروفسكى، م. ج. ياروشفسكى: (١٩٩٦م). معجم علم النفس المعاصر - ترجمة: حمدى عبد الجواد، عبد السلام رضوان - دار العالم الجديد - القاهرة.
- ١٠- أكرم رضا: (٢٠٠١م). لقاء الجماهير - برنامج الحديث الاقناعى وفن توصيل المعلومات - دار التوزيع والنشر الإسلامية - القاهرة.
- ١١- أمل خليل السعدانى: (٢٠٠٠م). كيف تتغلب على الخجل وتكسب مودة الناس؟ - مكتبة ابن سينا للنشر - القاهرة.
- ١٢- أميرة على محمد: (٢٠٠٦م). الاتصال التربوى - الدار العالمية - القاهرة.
- ١٣- أميرة منصور يوسف فعلى: (١٩٩٩م). الاتصال والخدمة الاجتماعية - المكتب الجامعى - الإسكندرية.
- ١٤- أيمن أبو الروس: (١٩٩٦م). كيف تكون محدثاً لبقاً وتؤثر في الناس؟ - مكتبة ابن سينا - القاهرة.

- ١٥ - جريفاس - ترجمة أيمن الشربيني: (٢٠٠٢م). الدليل إلى تنمية وتطوير الشخصية - هلا للنشر والتوزيع - الجيزة.
- ١٦ - أيمن العريمي: (٢٠٠٦م). كيف تكون نجمًا اجتماعيًا لامعًا - دار الأسرة للنشر والتوزيع - عمان - الأردن.
- ١٧ - أيمن محمد عبد الواحد: (٢٠٠٨م). كن متحدًا لبقًا - الحرية - القاهرة.
- ١٨ - بينى بوف، جوكوندريل: (٢٠٠٤م). (١٠١) طريقة فورية لتنمية مهارات التخاطب - مكتبة جرير - الرياض.
- ١٩ - يثودور بيترسون: (١٩٩٥م). المجتمع العصري ووسائل الاتصال بالجواهر - دار النشر للاستعلامات العامة.
- ٢٠ - جيمس فان فيلد: (٢٠٠٠م). الدليل للنجاح مع الناس - حلول فورية لأصعب المشكلات - دار المعارف - القاهرة.
- ٢١ - حامد عبد السلام زهران () : علم النفس الاجتماعي - عالم الكتب - القاهرة.
- ٢٢ - حسن عماد مكاوى، ليلي حسين السيد: (١٩٩٨م). الاتصال ونظرياته المعاصرة - الدار المصرية اللبنانية - القاهرة.
- ٢٣ - حسين نورى الياسرى: (٢٠٠٦م). سيكولوجية منخفض الذكاء - الدار العربية للعلوم - بيروت.
- ٢٤ - خليل ميخائيل معوض: (١٩٩٤م). سيكولوجية النمو والطفولة والمراهقة - ط ٣ - دار الفكر العربى - الاسكندرية.
- ٢٥ - خيرى خليل الجميلى: (١٩٩٧م). الاتصال ووسائله فى المجتمع الحديث - المكتب الجامعى الحديث.
- ٢٦ - ديل كارينجى: (٢٠٠٩م). فن الخطابة - كنوز للنشر والتوزيع - القاهرة.
- ٢٧ - دايل كارينجى: (١٩٩٠م). كيف نتعامل مع الناس - دار الهلال للطباعة والنشر - بيروت - لبنان.
- ٢٨ - _____: (١٩٩٩م). الأعمال الكاملة - دار مكتبة الهلال - بيروت - لبنان.
- ٢٩ - راشد محمد عطية أبو صواوين: (٢٠٠٥م). تنمية مهارات التواصل الشفوى (التحدث والاستماع) - ط ٢ - إيتراك للنشر والتوزيع - القاهرة.
- ٣٠ - رشدى فام منصور، أحمد حسين الشافعى: (٢٠٠٣م). علم النفس الاجتماعى (موضوعات مختارة) - مكتبة الأنجلو المصرية - القاهرة.

- ٣١- روزى بستانل: (٢٠٠١م). كيف نتعامل مع الآباء والأمهات - دار الفاروق للترجمة والنشر - القاهرة.
- ٣٢- روزالين جليكان: (٢٠٠٨م). التفكير الأمثل - كيف تحقق أفضل ما فى ذاتك؟ - ترجمة عواطف علاء الدين - نهضة مصر للطباعة والنشر - مصر.
- ٣٣- ريتشارد وورث: (٢٠٠٦م). مهارات الاتصال - ترجمة نانس سمير - نهضة مصر.
- ٣٤- زيدان عبد الباقي: (١٩٧٩م). وسائل وأساليب الاتصال فى المجالات الاجتماعية والإدارية والإعلامية - ط ٢ - مكتبة النهضة المصرية - القاهرة.
- ٣٥- زين العابدين درويش: (١٩٩٩م). علم النفس الاجتماعى - أسسه وتطبيقاته - دار الفكر العربى - القاهرة.
- ٣٦- سامية محمد جابر، محمد عاطف غيث: (١٩٩٨م). الاتصال الجماهيرى والمجتمع المعاصر (النظرية والتطبيق) - دار المعرفة الجامعية - مصر.
- ٣٧- سعيد ياسين عامر: (٢٠٠٠م). سلسلة التميز الإدارى «الاتصالات الفعّالة» - مركز التميز لعلوم الإدارة والحاسب - القاهرة.
- ٣٨- سليمان خلف الله: (١٩٩٨م). الحوار وبناء شخصية الطفل - مكتبة العبيكان - دبی.
- ٣٩- سليمان الدروبي: (٢٠٠٧م). كيف تحفز الآخرين وتحصل على أفضل ما لديهم؟ - دار الأسرة للنشر والتوزيع - عمان - الأردن.
- ٤٠- سمير مرقص: (٢٠٠٦م). الآخر - الحوار - المواطنة - دار الكتب - القاهرة.
- ٤١- سمير محمد حسين: (١٩٩٥م). العلاقات العامة - ط ٢ - عالم الكتب - القاهرة.
- ٤٢- سناء محمد سليمان: (٢٠١١م). التفكير (أساسياته وأنواعه.. تعليم وتنمية مهاراته - عالم الكتب - القاهرة.
- ٤٣- _____: (٢٠١١م). فنون الإتيكيت (وآداب السلوك.. والمعاملة الراقية) - سلسلة ثقافة سيكولوجية للجميع - الإصدار (٢٦) - عالم الكتب - القاهرة.
- ٤٤- _____: (٢٠٠٨م). محاضرات فى سيكولوجية التعلم - ط ٣ - عالم الكتب - القاهرة.
- ٤٥- سمير جاد: (٢٠٠٣م). وسائل الإعلام والاتصال الإقناعى - الهيئة المصرية العامة للكتاب - القاهرة.
- ٤٦- سمير محمد سلامة شاش: (٢٠٠٨م). اضطرابات التواصل (التشخيص - الأسباب - العلاج - مكتبة زهراء الشرق - القاهرة.

- ٤٧- سيد عبد الحميد مرسى: (١٩٨٦م). العلاقات الإنسانية - ط ٢ - مكتبة وهبة - القاهرة.
- ٤٨- شريف الحموى: (٢٠٠٦م). مهارات الاتصال - دار يافا للنشر - عمان - الأردن.
- ٤٩- فادية علوان: (٢٠٠٣م). مقدمة في علم النفس الارتقائي - مكتبة الدار العربية للكتاب - القاهرة.
- ٥٠- فرج الله عبد البارى: (٢٠٠٤م). مناهج البحث وآداب الحوار والمناظرة - دار الأفاق العربية - القاهرة.
- ٥١- فؤاد عبد المنعم البكرى: (٢٠٠٢م). الاتصال الشخصي في عصر تكنولوجيا الاتصال - عالم الكتب - القاهرة.
- ٥٢- كمال كامل: (٢٠٠٧م). مهارات الاتصال - المركز القومى للبحوث الاجتماعى والجنائية - القاهرة.
- ٥٣- كيرت هاتكز: (٢٠٠٢م). المهارة في نقل الأفكار إلى الآخرين - دار الرشيد - بيروت - لبنان.
- ٥٤- لطفى فطيم: (١٩٩٥م). المدخل إلى علم النفس الاجتماعى - مكتبة الأنجلو المصرية - القاهرة.
- ٥٥- ليس جبلن: (١٩٩٨م). كيفية تنمية الثقة والقوة مع الناس؟ - ط ٣ - دار المعارف - القاهرة.
- ٥٦- طارق على الحبيب: (٢٠٠٠م). كيف تحاور؟ - مؤسسة المريس للنشر والتوزيع - الرياض.
- ٥٧- طريف شوقى محمد فرج: (٢٠٠٢م). المهارات الاجتماعية والاتصالية - دراسات وبحوث نفسية - دار غريب للطباعة والنشر - القاهرة.
- ٥٨- طه الدرورى: (٢٠٠٥م). كيف تحلل شخصية جليساك؟ - عالم الثقافة للنشر والتوزيع - عمان - الأردن.
- ٥٩- عادل صادق: (٢٠٠١م). كيف تصبح عظيمًا؟ - دار الوثائق القومية للنشر - القاهرة.
- ٦٠- عاطف عدلى العبد عبيد: (١٩٩٩م). مدخل إلى الاتصال والرأى العام - ط ٣ - دار الفكر العربى - القاهرة.
- ٦١- عبد الرحمن عبد الباقي: (١٩٨٣م). دراسات في إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية - مكتبة عين شمس - القاهرة.

- ٦٢ - عبد القادر الشخيلي: (١٩٩٣م). أخلاقيات الحوار - دار الشروق - عمان - الأردن.
- ٦٣ - _____: (٢٠٠٦م). كيف تغير من حياتك وتحقق ما تريد - دار الأسرة للنشر والتوزيع - عمان - الأردن.
- ٦٤ - عبد المرضى زكريا خالد: (١٩٩٧م). الحوار ورسم الشخصية في القصص القرآني - مكتبة زهران الشرق - القاهرة.
- ٦٥ - عدنان السبيعي: (١٩٩٧م). الصحة النفسية للجنين - دار الفكر - دمشق.
- ٦٦ - عبد الله الطويرقي: (١٩٩٧م). علم الاتصال المعاصر - ط ٢ - مكتبة العبيكان - الرياض.
- ٦٧ - عبد الله التطاوي: (٢٠٠٦م). الحوار الثقافي / مشروع التواصل والانتقاء - الهيئة المصرية العامة للكتاب - القاهرة.
- ٦٨ - عبد الله محمد عبد الرحمن: (٢٠٠٠م). سوسيولوجيا الاتصال والأحلام - دار المعرفة الجامعية - الإسكندرية.
- ٦٩ - علاء الدين كفاقي: (١٩٩٩م). الإرشاد والعلاج النفس الأسمى (المنظور النسقي الاتصال - دار الفكر العربي - القاهرة).
- ٧٠ - غريب سيد أحمد: (١٩٩٦م). علم اجتماع الاتصال والإعلام - دار المعرفة الجامعية - الإسكندرية.
- ٧١ - محمد أحمد النابلسي: (١٩٩١م). علم اجتماع الاتصال والإعلام - دار المعرفة الجامعية - الإسكندرية.
- ٧٢ - محمد بلال الجيوس: (٢٠٠٢م). أنت وأنا: مقدمة في مهارات التواصل الإنساني - مكتبة التربية العربي لدول الخليج - الرياض.
- ٧٣ - محمد حسن غانم: (٢٠٠٨م). فن قراءة لغة الجسد - مكتبة الأنجلو المصرية - القاهرة.
- ٧٤ - محمد حسين فضل الله: (١٩٨٥م). الحوار في القرآن - ط ٣ - المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع - بيروت - لبنان.
- ٧٥ - محمد رجائي الطحلاوي: (١٩٩٨م). هندسة التأثير وتواصل الأجيال من وحي نصر أكتوبر - مطابع روزاليوسف الجديدة - القاهرة.
- ٧٦ - محمد رفاعي: (١٩٩٧م). السلوك الإنساني في منظمات العمل - دار الإسلام للطباعة والنشر - المنصورة.
- ٧٧ - محمد سيد طنطاوي: (٢٠٠٢م). أدب الحوار في الإسلام - دار نهضة مصر - القاهرة.

- ٧٨- محمد شفيق: (١٩٩٧م). الإنسان والمجتمع - مقدمة في السلوك الإنساني ومهارات القيادة والاتصال - المكتب الجامعي الحديث - الإسكندرية.
- ٧٩- محمد صبرى فؤاد النمر: (٢٠٠٠م). أساليب الاتصال الاجتماعي - المكتب العلمى للكمبيوتر والنشر والتوزيع - الإسكندرية.
- ٨٠- محمد عطية أبو حواوين: (٢٠٠٥م). تنمية مهارات التواصل الشفوي - إيتراك للنشر والتوزيع - القاهرة.
- ٨١- محمد محمود مصطفى: (٢٠٠١م). الاتصال من منظور الخدمة الاجتماعية المعاصرة - دار الكتب - القاهرة.
- ٨٢- محمد عبد الغنى حسن هلال: (١٩٩٩م). مهارات الاتصال وفن الاستماع والحديث - مكتبة الأنجلو المصرية - القاهرة.
- ٨٣- محمد على جعلوك: (١٩٩٩م). الحوار لغة الضعفاء أم الأقوياء؟ - دار الراتب الجامعية - بيروت - لبنان.
- ٨٤- محمد مصطفى أحمد: (١٩٩٨م). الخدمة الاجتماعية فى مجال العلاقات العامة - دار المعرفة الجامعية.
- ٨٥- محمد منير حجاب: (٢٠٠١م). مهارات الاتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة - دار الفجر للنشر والتوزيع - مصر.
- ٨٦- محمد يسرى إبراهيم دعبس: (١٩٩٩م). الاتصال والسلوك الإنسانى (رؤية فى أثر وبيولوجيا الاتصال) - البيطاش سنتر للتوزيع - الإسكندرية.
- ٨٧- محمود حمدى عبد الغنى: (٢٠٠٠م). إدارة الاتصال فى المجتمع المدنى - دار نور للطباعة والنشر والتوزيع - بيروت.
- ٨٨- مصطفى محمد عيسى فلاته: (٢٠٠١م). التقنيات الحديثة فى الاتصال والتعليم - مكتبة العبيكان - الرياض.
- ٨٩- منصور الرفاعى عبيد وآخرون: (٢٠٠٦م). الحوار والتواصل منهج إنسانى - وزارة الإعلام - الهيئة العامة للاستعلامات - القاهرة.
- ٩٠- نبيل عبد الحميد عشوش: (١٩٩٧م). العلاقات العامة والإنسانية - مطابع الجامعة العمالية - القاهرة.
- ٩١- نيكولاس بوثنان: (١٩٩٣م). كيف تجعل الناس تحبك فى ٩٠ دقيقة أو أقل - ط ٤ - مكتبة جرير - الرياض.

- ٩٢- وليم ج ماكولاف: (٢٠٠٥م). فن التحدث والإقناع - ترجمة وفيق مازن - ط ٤ - دار المعارف للنشر - القاهرة.
- ٩٣- هشام الطالب (١٩٩٤م). دليل الفكر الإسلامى - دار الفكر الإسلامى - القاهرة.
- ٩٤- يسرى سعيد: (١٩٩٥م). الاتصال الإنسانى - النظرية والتطبيق فى محيط الخدمة الاجتماعية - دار الفتح - الفيوم.
- ٩٥- يوسف حلمى: (٢٠٠٩م). فن الحديث (أساسيات الحوار ومهارات الإلقاء) - المصرية للنشر والتوزيع - القاهرة.
- ٩٦- يوسف ميخائيل أسعد: (١٩٩٧م). تعلم فن التفكير والكلام - دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع - القاهرة.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- 1- Alan barker (2010): Improve Your Communication Skills (Sunday Times Creating Success), 2th edition, kogan page, London.
- 2- Alexandev, J.F: (1973): Defensive and Supportive communication in Normal and deviat Families. Journal of Counsulting and clinical psychology, 40, 2, 223-231.
- 3- Barnes, L. & Olson, D.H. (1985): Parent- adolescent Communication and circumplex model. Child development, 56, 439-447.
- 4- Barnlund, d.c. (2008) Atransactional model of communixation in c.d mortenson (eds), co-mmunication theory. New bunswick, new jersey: transaction.
- 5- Berger, C.R (1982): Uncertainty in Inter personal relations (led.). London, Edwrad Arnold Company.
- 6- Callan, U.J. & Nloer, P. (1986): Perce ption of communicative relationships in Families with adolescent. Jouvnaï of marriage and the family, 48, 813-820.
- 7- Colleen Mckenna (1998): Powerful communication skills: how to communicate with confidence, career press, U.S.A.
- 8- Dance, F.E & Larson, x. (1970): The concept of communication. Journal of communication, 20, 201-210.
- 9- Devito, J.A (1983): the Interpersonal communication book. New york, Harpar and Row publishers, 225-228.
- 10- Frame, mel: ssa (2000): The relationship between visual impairments and

- gestures. Journal of visual impairments and blindness. V94 n3- P155-71-Mar 2000.
- 11- Harige, o & Dickon, d (2004). Skilled interpersonal communication: research, theory and practice, London
 - 12- Harige, o, Dickon, d & Touriche d. (2004): Communication skills for effective management. Houndmills: palgrave Macmillan.
 - 13- Haw Kins, J.L. & Weisberg, C. (1980): Spouses differences in communication Style: Pre Ference, Perception, Behavior. Journal of Marriage and family, 42, 585-593.
 - 14- Hear, S.K (1982): Pragmatic of Human communication. Hew. York, Nortor, Company.
 - 15- Herry e Chambers (2001): Effective Communication Skills for Scientific and Technical Professionals, perseus publishing, Cambridge, Massachusetts.
 - 16- Hetherington, E.M & Deur, J.L (1972): The effects of father obsence on child development. In Willard w. Hart up (Ed.), The Young child, 2, 303-319, Washington: NAE yc.
 - 17- Howarth, E. (1980): Birth- order, family structure and personality Variables. Journal of personality assessment, 44, 167-181.
 - 18- Jack Gordon (2010) the Pfeiffer Book of Successful Communication Skill-Building Tools (Essential Tools Resource) ed.6). USA: Pfeiffer.
 - 19- JC and Jarvis, PE (1968) The Development of Role-taking and Communication Skills.
 - 20- Jeff Conklin (2005) Dialogue Mapping: Building Shared Understanding of Wicked Problems. England: Wiley.
 - 21- Jo Condrill & Bennie Bough (2005): 101 Ways to Improve Your Communication Skills Instantly, 4th Edition.
 - 22- John J Lliptak, Ester Leutenberg (2008): The communication skills Work book, whole person associates, Duluth, Minnesota.
 - 23- Joshua D. Guilar (2001) The Interpersonal Communication Skills Wrkshop: A Trainer's Guide (the trainer's Workshop (TM) Series). (ed.1) New York: AMACOM.
 - 24- Kemp, - N.y (1981): Social – Psychological aspects of blindness: review current psychological review- Vol. (1) 69- Apr 1981.

- 25- King, w. (1979): *Studies in Communication*. New York, Random House.
- 26- Levande, D.I. (1983): *Marriage and the family* a Boston, Houghtom Mifflin company.
- 27- Lisa Downs (2008) *Listening Skills Training (ASTD Trainer's Workshop)*. USA: ASTD Press.
- 28- Lou Pussell (2004) *Leadership Training (ASTD Trainer's Workahop Series)* USA: ASTD Press.
- 29- Mandy kotzman, Anne Kotzman (2008) *Listen to Me, Listen to You: A Step-by-Step Guide to Communication Skills Training*. Australian Council for Educational Research. Australia: ACER Press.
- 30- Matreson, R. (1974): Adolescent self- es, Teen, Family communication and marital satis faction. *Journal of Psychology*, 86, 35-47.
- 31- Matthew Mckey, Martha davis, & Patrick fanning (2009): *The Communication Skills Book*. New harbinger publication. Canada.
- 32- Maureen Orey, Jenni Prisk (2004) *Communication Skills Training (ASTD Workshop Series)*. USA: ASTD Press.
- 33- Mc Croskey, J. C. (1971): *An intro duction to interpersonal Communication*. New York Jersey, Prentice-Hall inc.
- 34- Myers, G. E(1985): *The dynamics of Human communication*. New york, Book Company- Inc.
- 35- Niemi, R.G. (1978): *How family members Perceive each other*. New Haven, CT.: Yale University Press.
- 36- Noller, P & Bagi,s. (1985): Parant- adole scant Communication- *Journal of adolescence*, 8, 125-144.
- 37- Owen Hargie (2006): *The hand book of Communication skills*, third edition.
- 38- P.S. Perkins (2008): *The Art and Science of Communication: Tools for Effective Communication in the Workplace*. Wily. Canada.
- 39- Scott, m.s. (2007): *Communicate: Improve your relationships with effective Communication skills*. Elziabeth.
- 40- Serorin,c. & Givertz,m. (2003). *Methods of social skills training and development*.
- 41- Stephen R. Covey (2004) *The 7 Habits of highly Effective People*. New York: free Press.

- 42- Stephen M.R. Covey, Stephen R. Covey, Rebecca R. Merrill (2008) the Speed of Trust: The One Thing That Changes Everything. New York: Rree Press.
- 43- Walters, J & Walters, L.H. (1986): Parent – child relationships: Areview. Jouranal of marriage and the family, 42, 807-822
- 44- Williamson, J.R & Smith, R. (1977): Interpersena Communication. San Francisco, Jossey- Boss.
- 45- Yelsma, P. (1984): Marital Communication, adjustment, Perceptual differences between happy and consulting couples. Journal of abhormal psychology, 19, 215-225.

ثالثاً: مواقع عبر الإنترنت:

- ١ - أسماء على أحمد الزهراني، مخطط مقرر مادة مهارات الاتصال.
[http:// www.alzahraniy.kau.com](http://www.alzahraniy.kau.com).
- ٢ - أحمد عثمان عبد الله مال، مادة مهارات الاتصال.
[http:// www.aomal.kau.edu.com](http://www.aomal.kau.edu.com).
- ٣ - غالية العشا، منار عقاد، مجلة التواصل.
[http:// www.mahart.com](http://www.mahart.com).
- ٤ - الشيخ سلمان العودة حديث عن الحوار.
[http:// www.islamwbe.net](http://www.islamwbe.net).
- ٥ - رامز طه، (٢٠٠٧م)، السيطرة على الغضب والانفعالات.
[http:// www.alwhdah.com/view.php?](http://www.alwhdah.com/view.php?)
- ٦ - محمد هشام أبو القميص، (٢٠٠٩م).
[http:// forumstop55.com/150339.htm](http://forumstop55.com/150339.htm).
- ٧ - فن التعامل مع المريض (٢٠٠٧م).
[http:// www.bramjnet.com/vb3/showthread](http://www.bramjnet.com/vb3/showthread).
- ٨ - مجاهد ماسي (٢٠٠٣م).
إلى كل شخص يفقد آداب الحوار مع الآخرين.
www.yet.Org/vb/showthread-php.
- ٩ - ما الفرق بين الاتصال والتواصل، منتديات طلاب الجامعة العربية.
[www.aoua.com/vb/showthread. php2t=21392](http://www.aoua.com/vb/showthread.php2t=21392).

١٠ - إستراتيجية التواصل من اللفظ إلى الإيحاء (٢٠٠٨م).

[http:// www.saidbengrade.free.fer](http://www.saidbengrade.free.fer).

١١ - فن الحوار الأسرى / متدنيات الحصن النفسى / شبكة الحصن لحياة أفضل.

www.Google.com.

١٢ - الحلقة العاشرة: من إيجابيون: المشاركة المجتمعية (دوائر العلاقات ومهارات الاتصال).

www.e.holol.net/index.php?psshow-arch81id=13.

١٣ - بوابة يوم جديد المجتمعية/ تحت رعاية المجلس القومى للطفولة والأمومة.

www.gomgedid.kenanaonline.com/ropics/56932/posts/6406.

١٤ - محسن الصفار/ قصة في أدب الحوار.

www.elaphblog.com.

١٥ - صالح بن عبد الله بن حمد (٢٠٠٩م) أصول الحوار وأدابه في الإسلام - مكة المكرمة.

[http:// alfetn.net/vb3/showthread.php?p=169490](http://alfetn.net/vb3/showthread.php?p=169490).

١٦ - مساعد بن عبد الله نوح - كلية المعلمين - جامعة الملك سعود (٢٠٠٧م).

www.drmuiaedmainooh@hotmail.

١٧ - مهارات العلاقات العامة: (٢٠٠٧م).

[http:// www.aldawqh.net/dewah/mahart/m26.com](http://www.aldawqh.net/dewah/mahart/m26.com).

١٨ - الاتصال والتواصل:

www.bbs2.maktoobblog.com.

١٩ - فن الاتصال والتواصل - إبراهيم الفقى.

Ana-souri.Com/halamna/showthread.

٢٠ - خالد محمد الغمási أدب الحوار.

Google.

٢١ - ماذا تعرفين عن آداب الحوار؟ (٢٠٠٧م).

www.forums.graam.com/60396.htm.

٢٢ - صالح بن عبد الله بن عبد الحميد (٢٠٠٩م)، أصول الحوار وأدابه في الإسلام.

[http:// www.saaid.net/mktarat/m/13.hmt](http://www.saaid.net/mktarat/m/13.hmt).

٢٣- مواصفات الحوار الإيجابي.

www.zain-eldin-yoo7.com.

٢٤- فن وآداب النقاش والحوار.

www.safeeralzb.com.

٢٥- عوامل نجاح الحوار والإقناع.

www.lithedu.gov.sa.

٢٦- صفات المحاور الجيد.

www.kairicom.com.

٢٧- حمزة الشهيد/ صفات المحاور الجيد.

www.forum.ma3ail.net.

٢٨- صفات المحاور الجيد.

www.twaif.net.

٢٩- فضل الهادى، أصول الحوار مع الآخر.

www.5slammenage.com

٣٠- عقيل عبد الرسول، فن وآداب الحوار (٢٠٠٨م).

www.almrkaz.org.

٣١- جميل حمداوى، مفهوم التواصل، المغرب.

www.arabicadwah.com.

٣٢- هشام المصرى، فن الحوار والنقد.

www.soso.com.

٣٣- فن وآداب الحوار فى الإسلام.

www.google.com.

٣٤- مفهوم أدب الحوار.

www.google.com.

٣٥- الملتقى (٢٠٠٨م)، (الحوار الهادف فن.. فتعلمه).

[http:// islamway.com](http://islamway.com).

٣٦- عبد العزيز الشهراني (٢٠٠٨م)، (فن الحوار.. الإطارات، الأطر).

<http://muntada.islamtoday.net>.

٣٧- مهارات التواصل الفعال.

[Google/www.scienceny.com](http://www.scienceny.com).

٣٨- التواصل الاجتماعي محمد سعيد عبد المنعم (٢٠٠٧م).

[Google/www.ouarsenceny.com](http://www.ouarsenceny.com).

٣٩- التواصل التربوي محمد يوسف أبو ملوح، ٢٠٠٧م.

[Google/layoun.jeeran.com](http://layoun.jeeran.com).

٤٠- التواصل وأهم مهاراته وتكنولوجيا المعلومات إعداد هاني عبد المرید ٢٠٠٩م.

[Google/www.kenanaonline.com](http://www.kenanaonline.com).

Obdeikandi.com

الإنتاج العلمى للمؤلفة

أولاً: الدراسات والبحوث

- ١- تقبل الأبناء المتفوقين منهم والمتخلفين لاتجاهات آبائهم نحو تحصيلهم الدراسى وعلاقة ذلك بمستوى القلق، ١٩٧٩م - رسالة ماجستير كلية البنات/ جامعة عين شمس - تحت إشراف أ.د/ رمزية الغريب.
- ٢- "مراتب الطموح لدى الطالبة الجامعية وعلاقته بمفهوم الذات ومستوى الأداء" ١٩٨٤م - رسالة دكتوراه - كلية البنات/ جامعة عين شمس - تحت إشراف أ.د/ رمزية الغريب.
- ٣- عادات الاستذكار فى علاقته بالتفوق الدراسى - المؤتمر الرابع لعلم النفس فى مصر ٢٥-٢٨ يناير ١٩٨٨م - الجمعية المصرية للدراسات النفسية.
- ٤- "الانضباط لدى تلاميذ المدرسة الإعدادية وعلاقته بالمستوى الاجتماعى والثقافى ووجهة الضبط والاتجاهات الدراسية، - مجلة علم النفس - العدد السادس/ أبريل، مايو، يونيو ١٩٨٨م.
- ٥- العلاقة بين عادات الاستذكار ومهاراته وبعض العوامل الشخصية والاجتماعية لدى تلاميذ المدرسة الابتدائية، كتاب (دراسات فى عادات الاستذكار ومهاراته) - دار الكتاب للطباعة والنشر ١٩٨٨م - مودع بدار الكتب المصرية.
- ٦- "عادات الاستذكار ومهاراته لدى تلاميذ المرحلة الإعدادية فى علاقته ببعض العوامل الشخصية والاجتماعية. كتاب (دراسات فى عادات الاستذكار ومهاراته) - دار الكتاب للطباعة والنشر ١٩٨٨م - مودع بدار الكتب المصرية.
- ٧- ظاهرة العنف لدى بعض شرائح من المجتمع المصرى - دراسة استطلاعية (بالاشتراك مع د. سعيد محمد نصر) - الكتاب السنوى فى علم النفس - المجلد السادس ١٩٨٩م - مكتبة الأنجلو المصرية.
- ٨- دراسة لتنمية عادات الاستذكار ومهاراته لدى بعض تلاميذ المدرسة الابتدائية، مجلة علم النفس - العدد الحادى عشر - يوليو، أغسطس، سبتمبر ١٩٨٩م - القاهرة.
- ٩- أساليب المعاملة الوالدية المرتبطة بالتحصيل فى علاقتها بدافع الإنجاز والتحصيل الدراسى

لدى شرائح اجتماعية ثقافية مختلفة من الجنسين بالمدرسة الابتدائية - المؤتمر الرابع للطفل المصري - مركز دراسات الطفولة في الفترة من ٢٧ إلى ٣٠ أبريل ١٩٩١م - القاهرة.

١٠ - دراسة نفسية تحليلية للمعلم المتميز بالمدرسة الثانوية، بحوث المؤتمر السابع لعلم النفس في مصر - سبتمبر (١٩٩١م) - الجمعية المصرية للدراسات النفسية بالاشتراك مع كلية التربية/ جامعة عين شمس - القاهرة.

١١ - عدم الرضا عن بعض الجوانب الصحية والأسرية والدراسية لدى الطلاب المتفوقين بالمدرسة الثانوية - بحوث المؤتمر التاسع لعلم النفس في مصر - ٢٧/٣١ يناير ١٩٩٣م - القاهرة.

١٢ - رعاية الطلاب المتفوقين بالمدرسة الثانوية - بين الواقع والمأمول (دراسة استطلاعية) مجلة علم النفس - العدد الثامن والعشرون، أكتوبر، نوفمبر، ديسمبر ١٩٩٣م - القاهرة.

١٣ - بناء اختبار لقياس الميول الدراسية والترفيهية والاجتماعية والمهنية لطلاب وطالبات المرحلة الثانوية - مجلة المركز القومي للتقويم والامتحانات ١٩٩٥م - القاهرة.

١٤ - ظاهرة غياب المعلمات السعوديات في مراحل التعليم العام بمدينة الرياض في ضوء بعض المتغيرات الشخصية والاجتماعية والمهنية (دراسة ميدانية) - المملكة العربية السعودية - الرئاسة العامة لتعليم البنات - الإدارة العامة للبحوث التربوية لإدارة الدراسات - ١٩٩٣م - الرياض.

١٥ - رياض الأطفال في المملكة العربية السعودية بين الواقع والمأمول (دراسة تحليلية تقييمية) - المملكة العربية السعودية - الرئاسة العامة لتعليم البنات - الإدارة العامة للبحوث التربوية - إدارة الدراسات ١٩٩٤م - الرياض.

١٦ - ظاهرة الغياب من المدرسة لدى طلبة الثانوية العامة وعلاقتها ببعض المتغيرات (بالاشتراك مع د. سعاد زكي) - المؤتمر الثامن في الفترة من ٤-٦ نوفمبر (٢٠٠١م) - مركز الإرشاد النفسي - جامعة عين شمس - القاهرة.

١٧ - رعاية المسنين في المملكة من المنظور الشرعي (الواقع والمأمول) (بالاشتراك مع د. محمد عليشة الأحمدى). مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية - إداره العامة لبرامج المنح - ١٤٢٩هـ / ٢٠٠٩م، (الرياض).

ثانياً: الكتب المنشورة:

- ١ - سيكولوجية الحب والانتماء - ٢٠١٣م - عالم الكتب - القاهرة.
- ٢ - فن وآداب الحوار (بين الأصالة والمعاصرة) - ٢٠١٣ - عالم الكتب - القاهرة.

- ٣- محاضرات فى سيكولوجية التعلم - ٢٠١٢م - ط ٣ - عالم الكتب - القاهرة.
- ٤- التفكير (اساسياته وأنواعه . تعليمه وتنمية مهاراته) - ٢٠١١م - عالم الكتب - القاهرة.
- ٥- قراءات فى علم النفس المدرسى - ٢٠١٠م - عالم الكتب - القاهرة.
- ٦- أدوات جمع البيانات فى البحوث النفسية والتربوية - ٢٠١٣م - ط ٢ - عالم الكتب - القاهرة.
- ٧- مناهج البحث العلمى - فى التربية وعلم النفس ومهاراته الأساسية - ٢٠٠٩م - عالم الكتب - القاهرة.
- ٨- سيكولوجية الفروق الفردية وقياسها: ٢٠٠٦م (ط ٢) عالم الكتب - القاهرة.
- ٩- التعلم التعاونى: أسسه - استراتيجياته - تطبيقاته: ٢٠٠٥م عالم الكتب - القاهرة.
- ١٠- الموهوبون (مشكلاتهم - اكتشافهم - رعايتهم): ١٩٩٣م - مودع بدار الكتب المصرية بالقاهرة.
- ١١- عادات الاستذكار ومهارته السليمة: ١٩٩٠م - مودع بدار الكتب المصرية بالقاهرة.

ثالثاً: سلسلة ثقافة سيكولوجية للجميع:

- الإصدار الأول: التوافق الزوجى واستقرار الأسرة . . من منظور (إسلامى - نفسى - اجتماعى) ٢٠٠٥م - عالم الكتب - القاهرة.
- الإصدار الثانى: مشكلة العناد عند الأطفال - ٢٠٠٥م - عالم الكتب - القاهرة.
- الإصدار الثالث: مشكلة الخوف عند الأطفال - ٢٠٠٥م - عالم الكتب - القاهرة.
- الإصدار الرابع: مشكلة التأخر الدراسى فى المدرسة والجامعة: ٢٠٠٥م - عالم الكتب - القاهرة.
- الإصدار الخامس: عادات الاستذكار ومهارته الدراسية السليمة: ٢٠١٢م - ط ٢ - عالم الكتب - القاهرة.
- الإصدار السادس: مشكلة التبول اللاإرادى عند الأطفال: ٢٠٠٥م - عالم الكتب - القاهرة.
- الإصدار السابع: تحسين مفهوم الذات - تنمية الوعى بالذات . والنجاح فى شتى مجالات الحياة: ٢٠٠٥م - عالم الكتب بالقاهرة.
- الإصدار الثامن: كيف نربى أنفسنا والأبناء من أجل تنمية الإبداع؟ ٢٠٠٥م - عالم الكتب - القاهرة.

الإصدار التاسع: كيفية مواجهة المشكلات الشخصية والأزمات - ٢٠٠٦م - عالم الكتب - القاهرة .

الإصدار العاشر: أزمة منتصف العمر لدى المرأة والرجل . . بين اليأس والأمل - ٢٠٠٦م - عالم الكتب القاهرة .

الإصدار الحادي عشر: مشكلتنا مص الأصابع وقضم الأظافر (الأسباب والأضرار - الوقاية والعلاج) - ٢٠٠٧م - عالم الكتب - القاهرة .

الإصدار الثاني عشر: كيفية تنظيم الوقت وشغل أوقات الفراغ - بين الواقع والواجب - ٢٠٠٧م - عالم الكتب - القاهرة .

الإصدار الثالث عشر: الغضب " أسبابه - أضراره - الوقاية - العلاج " - ٢٠٠٧م - عالم الكتب - القاهرة .

الإصدار الرابع عشر: الأمراض النفسية والأمراض العقلية (بين الحقيقة والخيال) ٢٠٠٧م - عالم الكتب - القاهرة .

الإصدار الخامس عشر: مشكلة العنف والعدوان (لدى الأطفال والشباب) - ٢٠٠٧م - عالم الكتب - القاهرة .

الإصدار السادس عشر: مرحلة الشيخوخة و حياة المسنين . . بين الآمال والآلام - ٢٠٠٨م - عالم الكتب - القاهرة .

الإصدار السابع عشر: المشكلات العاطفية والجنسية لدى المراهقين والمراهقات - ٢٠٠٨م - عالم الكتب - القاهرة .

الإصدار الثامن عشر: التدخين (بين الصحة والسلامة والمرض والندامة) ٢٠٠٨م - عالم الكتب القاهرة .

الإصدار التاسع عشر: فن وأساليب تربية ومعاملة الأبناء (الأطفال والمراهقين) ٢٠٠٩م - عالم الكتب - القاهرة .

الإصدار العشرون: في بيتنا كذاب . . ماذا نفعل ؟ ٢٠٠٩م - عالم الكتب - القاهرة .

- الإصدار الحادى والعشرون: فى بيتنا سارق . . . ماذا نفعل ؟ ٢٠٠٩م - عالم الكتب - القاهرة .
- الإصدار الثانى والعشرون: المخدرات . . . والإدمان (بين هلاك النفوس . . . وخراب البيوت) - ٢٠١٠م - عالم الكتب - القاهرة .
- الإصدار الثالث والعشرون: السعادة . . . والرضا (أمنية عالية . . . صناعة راقية) - ٢٠١٠م - عالم الكتب - القاهرة .
- الإصدار الرابع والعشرون: ضعف العقول (بلاء ومحنة أم ابتلاء ومنحة) - ٢٠١٠م - عالم الكتب - القاهرة .
- الإصدار الخامس والعشرون: الحرافات والسحر والشعوذة . . . (بين السعادة والوفاق . . . واليأس والثقاق) ٢٠١١م - عالم الكتب - القاهرة .
- الإصدار السادس والعشرون: فنون الإتيكيت . . . وآداب السلوك والمعاملة الراقية - ٢٠١١م - عالم الكتب - القاهرة .
- الإصدار السابع والعشرون: العنوسة (ظاهرة لا يمكن إنكارها . . . وقضية تستحق الاهتمام) - ٢٠١١م - عالم الكتب - القاهرة .
- الإصدار الثامن والعشرون: مشكلة الخجل الاجتماعى (لدى الصغار والمراهقين والكبار) - ٢٠١٢م - عالم الكتب - القاهرة .
- الإصدار التاسع والعشرون: الغيرة (بين التفوق والمنافسة . . . والعداء والأنانية) - ٢٠١٢م - عالم الكتب - القاهرة .
- الإصدار الثلاثون: الصداقة الحقيقية (تحلو بها الحياة . . . وتحقق بها التوازن النفسى) - ٢٠١٢م - عالم الكتب - القاهرة .
- الإصدار الحادى والثلاثون: الطلاق (بين الإباحة والصبر، والخطر والغدر) - ٢٠١٢م - عالم الكتب - القاهرة .
- الإصدار الثانى والثلاثون: التفاؤل . . . والأمل (من أجل حياة مشرقة ومستقبل أفضل) - ٢٠١٣م - عالم الكتب - القاهرة .

الإصدار الثالث والثلاثون: أبناؤنا الموهوبون (بين الرعاية . . والحماية) - ٢٠١٣م - عالم
الكتب - القاهرة .

الإصدار الرابع والثلاثون: مشكلة النشاط الزائد وتشنت الانتباه لدى الأطفال - ٢٠١٣م -
عالم الكتب - القاهرة .